



# L'indemnisation des consommateurs en cas d'annulation d'un vol compris dans un forfait touristique « all inclusive »

Fiche pratique publié le **06/02/2023**, vu **4970 fois**, Auteur : [Légavox](#)

**Lorsqu'un consommateur achète un forfait touristique « all inclusive » et qu'un vol compris dans ce forfait est annulé, il peut solliciter une indemnisation.**

Cette indemnisation résulte de fondements juridiques différents de ceux permettant d'obtenir un remboursement voire une indemnisation en cas de réservations de vols hors forfaits touristiques (aussi appelés « **vol sec** ») que nous avons présentés dans une précédente note.

Comme le prévoit l'[article L.211-2 II A du code du tourisme](#), un forfait touristique est constitué de :

« La combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ».

## L'établissement de la responsabilité du vendeur du forfait touristique

Le forfait touristique étant constitué d'un ensemble de contrats conclus entre plusieurs personnes différentes, la responsabilité de chaque protagoniste en cas d'inexécution ou de retard dans l'exécution d'une prestation souscrite par le consommateur peut sembler délicate à établir.

Dans un souci de protection du voyageur, l'[article L.211-16 du code du tourisme](#) prévoit que « *le professionnel qui vend un forfait touristique (...) est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus par ce contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage* ».

Le consommateur n'aura ainsi pas à rechercher la responsabilité de la compagnie aérienne concernée par ses vols en cas de retard ou d'annulation, ou de l'hôtelier pour une prestation considérée « insuffisante », et pourra directement engager la responsabilité du professionnel lui ayant vendu le forfait touristique.

Le vendeur du forfait touristique pourra néanmoins, s'il s'en prévaut, s'exonérer de sa responsabilité « *en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables* » (Cf. article L. 211-16 I alinéa 3 du code du tourisme).

## Les conséquences de la responsabilité du vendeur du forfait touristique

La responsabilité du professionnel ayant vendu le forfait touristique engendre plusieurs conséquences.

D'une part, si le voyage ou le séjour du consommateur est considérablement perturbé et que le professionnel n'y remédie pas dans un délai raisonnable, le consommateur pourra s'il le souhaite **résoudre le contrat sans frais**, solliciter éventuellement une **réduction du prix** et des **dommages et intérêts** s'il est en mesure d'établir un préjudice distinct.

Sur ce point, il est à préciser que des dommages et intérêts peuvent être sollicités en réparation tant des préjudices matériels que des préjudices moraux découlant de la **non-conformité du voyage touristique vendu**.

Les dépenses engagées par le voyageur en raison de la non-conformité du forfait touristique vendu seront naturellement prises en considération.

D'autre part, « *si le contrat comprend le transport de passagers, l'organisateur ou le détaillant fournit également au voyageur (...) le rapatriement par un moyen de transport équivalent, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce et sans frais supplémentaire pour le voyageur* » (article L. 211-16 VI alinéa 3 du code du tourisme).

S'il est impossible d'assurer le retour du voyageur, il reviendra au professionnel de **supporter les coûts de l'hébergement nécessaire**.

À titre d'illustration, le Tribunal de proximité de SCHILTIGHEIM a récemment fait application des dispositions évoquées dans un Jugement en date du 27 septembre 2022 (N°RG 22/01832).

Dans cette espèce, nos clients dont le vol retour compris dans un forfait touristique avait été annulé, ont pu obtenir des dommages et intérêts en réparation de leurs préjudices matériels et moraux ayant résulté de l'annulation de leur vol et de la non-conformité du voyage touristique vendu.

Notre cabinet se tient à votre disposition pour défendre vos intérêts dans le cadre de toute procédure que vous envisageriez en raison d'une annulation d'un vol compris dans un forfait touristique ou plus généralement en raison d'une non-conformité de votre voyage.

**Mathieu WEYGAND**  
**Avocat associé**

**Lucie KLEIN**  
**Avocate**