Image not found or type unknown

Billets TGV-Air – Agences : veillez à informer les clients des caractéristiques du billet

publié le **14/11/2014**, vu **2698 fois**, Auteur : Maître Valérie Augros

L'obligation d'information de l'agence dans le cadre de la vente d'un titre de transport : Cass. Civ. 1ère, 1er octobre 2014, n°13-23607.

Lorsqu'une agence de voyage vend à son client un titre de transport (en dehors de tout forfait touristique), l'étendue de sa responsabilité est limitée ainsi que cela résulte de l'article L.211-17 du code du tourisme : sa responsabilité ne peut être engagée de plein droit. L'agence de voyage n'est en effet tenue que d'une obligation de moyen. En d'autres termes, il faut démontrer en quoi l'agence a commis une faute lors de la délivrance des titres de transport, pour engager sa responsabilité.

Par exemple, il avait été considéré que l'agence avait commis une faute en n'informant pas son client sur les conditions d'admission sur le territoire de destination, ou encore des conditions de vaccination (Civ. 1ère 19 mars 2009 n°08-11617).

Pour la Cour de Cassation, il est admis que l'agence *doit informer son client des conditions précises d'utilisation du billet*. Elle doit ainsi s'assurer de délivrer un titre *efficace*.

L'arrêt commenté en est une parfaite illustration (**Civ. 1ère 1er octobre 2014, n°13-23607**).

Dans cette affaire, une agence avait vendu un titre de transport particulier, un Billet TVG Air, pour deux personnes. La première partie du voyage devait s'effectuer par train au départ de Nantes jusqu'à Roissy, la seconde partie par avion de Roissy à Abidjan. Les passagers se sont présentés directement à Roissy. L'embarquement a été refusé à Roissy au motif que le voyage avait été annulé faute pour eux de s'être enregistrés avant le départ du train à Nantes.

L'agence venderesse des billets précisait pourtant sur les billets émis que « la formalité d'enregistrement des bagages devait avoir lieu avant le départ du train à Nantes et qu'aucune formalité d'enregistrement n'était prévue à Roissy ».

La Cour de Cassation a néanmoins approuvé la Cour d'appel qui avait estimé que les passagers n'avaient pas été informés, lors de l'achat du billet TGV Air, de l'annulation automatique du voyage en avion s'ils n'effectuaient pas préalablement le voyage en train. L'agence se devait donc d'informer des conditions précises d'utilisation du billet TGV Air, et en particulier du risque d'annulation si une partie du voyage (ici le train) n'était pas effectuée par les passagers. La Cour précise qu'il s'agissait d'une *information essentielle* quant à l'utilisation des billets.

La sanction se révèle lourde pour l'agence de voyage. En effet, la résolution de la vente pouvait dans ce cas être valablement poursuivie dans les conditions de droit commun. L'agence avait alors été condamnée à restituer le prix du billet outre des dommages et intérêts.

Il est certain que le droit de la consommation prend désormais une place de plus en plus grande dans le secteur du tourisme. Les agences de voyage doivent se montrer précises sur les conditions d’utilisation des titres de transport qu’elles émettent et s’assurer que toutes les informations essentielles sont bien données – si possible par écrit afin de pouvoir se constituer une preuve de la délivrance effective de cette information…

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés