



Contours des obligations de l'agence de voyage en cas de hausse de prix et de retard de vol

publié le 13/12/2018, vu 2316 fois, Auteur : [Maître Valérie Augros](#)

Petite pique de rappel de la Cour de cassation sur les principes applicables aux agences de voyages sous l'empire de l'ancienne loi.

Dans cette affaire rendue à propos d'un forfait touristique, la Cour de cassation revient sur les obligations des agences de voyages en matière de hausse de prix et de responsabilité en cas de mauvaise exécution d'une des prestations touristiques (**Cass. Civ. 1. 27 juin 2018, n°17-14051**).

La hausse du prix du forfait

Les voyageurs avaient réservé un forfait touristique en Argentine auprès d'une agence de voyages en ligne pour un prix total de 7,762 euros. Peu après la réservation, l'agence les informait d'une augmentation du prix de 194 euros par personne. Il leur était expliqué que cette hausse était due à une modification du cours du dollar.

Les voyageurs ont alors contesté cette hausse et ont saisi le juge de proximité. Celui-ci n'a pas fait droit à leurs demandes de remboursement.

La Cour de cassation censure le jugement du juge de proximité au visa de l'article L.211-12 du code du tourisme (dans sa version alors en vigueur). Rappelons que ces dispositions permettent une révision du prix dans certaines hypothèses – dont la modification du taux de change, dans la mesure où cela est expressément au contrat.

Si en l'espèce, les conditions générales de vente contenaient une clause de révision du prix, la Cour de cassation estime que le juge n'a pas recherché si le contrat déterminait des modalités précises du calcul de la révision du prix de vente en cas de variation du taux de change.

L'agence doit donc veiller à ce que les modalités du calcul de la révision soient précisément indiquées au contrat, afin de pouvoir réviser le prix valablement et sans contestation possible par la suite.

La mauvaise exécution d'une des prestations du forfait

Les voyageurs reprochaient encore à l'agence le retard du vol retour et réclamaient l'indemnisation de leur préjudice résultant de ce retard.

Là encore le juge de proximité a rejeté leurs demandes à ce titre au motif que ni l'agence ni l'organisateur du voyage n'était transporteur. La Cour de cassation censure la décision du juge également sur ce point.

En effet, il résulte de l'article L.211-16 du code du tourisme que l'agence est responsable de plein droit de la bonne exécution des prestations comprises dans le forfait, que celles-ci soient à exécuter par elle-même ou par un autre prestataire.

Dès lors, dans les relations entre voyageurs et agence, il importe peu qu'un tiers prestataire soit « responsable » du manquement. C'est à l'agence d'assumer vis-à-vis des voyageurs sa responsabilité de plein droit, quitte à exercer un recours contre le prestataire en question.

A noter que les solutions dégagées par la haute juridiction demeurent valables après l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions du code du tourisme le 1^{er} juillet 2018.

V.A.