Image not found or type unknown

Défaillance de l'agence de voyage: modalités de la mise en jeu de la garantie financière

publié le **25/05/2018**, vu **6714 fois**, Auteur : Maître Valérie Augros

Modalités de la mise en jeu de la garantie financière en cas de défaillance de l'agence de voyages... le bénéficiaire n'a pas le choix dans sa mise en œuvre.

Tout opérateur de voyage se doit d'avoir une garantie financière afin de garantir les fonds versés par les voyageurs sdans l'hypothèse où l'opérateur devait être placé en redressement ou en liquidation judiciaire. Cela est imposé par les directives européennes successives relatives aux voyages à forfait et fait partie intégrante de notre droit.

Habituellement, la garantie financière, lorsqu'elle est appelée, est réalisée "en deniers": le voyageur se voit restituer les fonds qu'il avait remis à l'agence pour son voyage. Cependant, et lorsque cela est possible, le garant peut maintenir la prestation acquise par le voyageur qui va alors avoir la possibilité de réaliser ou de poursuivre son voyage.

Il apparaît que le voyageur n'a en réalité pas réellement le choix entre garantie dite "en denier" ou garantie dite "en services". C'est ce qui vient d'être confirmé dans une récente affaire (CA Paris, 25 janvier 2018, n°15/18616).

Un comité d'entreprise avait demandé à une agence de voyages d'organiser trois voyages en Inde. Le CE a versé à l'agence divers acomptes pour un montant total de 37,539€. L'agence a été mise en liquidation judiciaire quelques mois avant le départ du premier voyage. L'APST, garante de l'agence, a alors indiqué au CE que les contrats de voyages seraient pris en charge.

Refusant la proposition d'exécution de la garantie "en services", le CE a demandé à l'APST le remboursement des acomptes versés. Il estimait que l'APST avait modifié les conditions contractuelles puisque (i) il lui était demandé le règlement du solde des voyages 45 jours au lieu de 35 jours avant le départ, (ii) l'agence qui substituait l'agence défaillante ne tenait pas la réunion d'information prévue et (iii) la prestation d'assistance pour l'obtention du visa n'était pas assurée par l'agence – le coût de ces prestations a toutefois été déduit du solde réclamé. De son côté, l'APST réclamait au CE le paiement de frais d'annulation de voyage à hauteur de 25%.

Dans ce contexte, le CE a porté l'affaire en justice pour obtenir le remboursement des acomptes versés. Il est débouté de ses demandes en première instance comme en appel.
La Cour observe que l'APST garantit l'exécution de la prestation de voyage (garantie "en services") ou de son remboursement, lorsque l'exécution n'est pas possible (garantie "en denier"). Elle en déduit que dans le cas présent, les conditions de la garantie en services étaient réunies, en sorte que l'APST n'avait pas manqué à ses obligations en demandant le règlement du solde à 45 jours.

La Cour ajoute que la suppression des deux prestations (réunion d’information et formalités de voyages) ne constituait pas une modification substantielle du voyage.

La Cour rejette toutefois la demande de l’APST du règlement de pénalités contractuelles d’annulation. En effet, selon la Cour, le CE s’était contenté de solliciter une garantie "en denier" au lieu d’une garantie "en services" et n’avait pas sollicité l’annulation du voyage.

V.A.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés