Image not found or type unknown

De nouveaux droits pour les voyageurs

publié le **29/06/2018**, vu **6540 fois**, Auteur : Maître Valérie Augros

En plus du renforcement de l'information, la directive voyage confère également aux voyageurs de nouveaux droits sous la responsabilité du professionnel de voyage, organisateur ou détaillant.

Le professionnel du voyage, organisateur ou détaillant selon le cas, doit communiquer avant la conclusion du contrat et au moment de sa conclusion toutes les informations utiles pour l'exécution du voyage (voir à ce sujet : https://www.legavox.fr/blog/maitre-valerie-augros/tourisme-obligation-information-apres-transposition-25288.htm). Mais les obligations du professionnel ne se limitent pas à une obligation d'information. Elles sont plus larges et il en est responsable…

Le voyageur qui a ainsi conclu un contrat de vente de voyage et de séjour va pouvoir modifier voire même mettre un terme à ce contrat avant son début d'exécution. Une fois le voyage ou le séjour commencé, il peut dans certains cas solliciter une réduction de prix ou une compensation. Il a aussi droit à une assistance. Il peut exercer l'ensemble de ses droits sauf si le professionnel est en mesure de s'en exonérer.

I. Les nouveaux droits du voyageur avant le début d'exécution du contrat de voyage

La cession de contrat

Le nouvel article L.211-11 du code du tourisme dispose que le voyageur peut céder son contrat de voyage à une autre personne.

Deux conditions sont imposées :

- Condition de temps : la cession doit être notifiée au professionnel moyennant un préavis raisonnable et au plus tard 7 jours avant le début du voyage. Le professionnel sera bien avisé d'en définir les modalités dans ses conditions générales ainsi que les coûts de cession qui devront être raisonnables et justifiés !
- Conditions tenant à la personne du cessionnaire : la personne à qui le voyage est cédé doit remplir les mêmes conditions que le voyageur cédant.

La résolution du contrat en cas d'augmentation du prix ou de modification significative

Le voyageur peut décider de mettre un terme au contrat de voyage :

- soit en cas d'augmentation du prix du voyage de plus de 8% (à condition qu'une telle augmentation ait été envisagée au contrat et qu'une clause permette également une réduction de prix en cas d'une diminution des coûts) ;
- soit en cas de modifications d'un des éléments essentiels du contrat apportées par l'organisateur ou le vendeur de voyage avant le départ.

En effet, dans ces deux hypothèses, le voyageur n'est pas obligé d'accepter la modification

apportée par l'organisateur ou le détaillant. Il pourra obtenir le remboursement intégral des sommes payées dans un délai de quatorze jours s'il refuse les modifications.

Le professionnel prendra garde à bien spécifier les conditions dans lesquelles le voyageur pourra lui notifier sa position et préciser ce qu'il se passe en l'absence de réponse, afin d'éviter toute difficulté.

Un droit de « dédit »

Ce droit existait auparavant mais les modalités de mise en œuvre ont été précisées dans la directive, et transposées en droit interne à l'article L.211-14 I. du code du tourisme.

Le voyageur peut décider de renoncer à son voyage avant le début d'exécution du contrat de voyage – et ce quelle que soit la raison invoquée. Il devra néanmoins payer des frais de résolution.

Les nouvelles dispositions viennent encadrer le montant de ces frais qui devront être appropriés et justifiables. Il s'agira soit de frais « *standards* » prévus au contrat et calculés en fonction de la date de résolution, soit de frais « *réels* » calculés en fonction des économies de coûts et des revenus réalisés par la remise à disposition des prestations de voyage.

La résolution en présence de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate

Par les temps incertains que nous rencontrons (terrorisme, évènements climatiques…), le législateur européen a voulu permettre formellement aux voyageurs de renoncer à leur voyage sans frais.

Les circonstances exceptionnelles et inévitables sont définies comme : *une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises*.

L'interprétation de cette nouvelle notion va certainement donner lieu à quelques hésitations en pratique. On s'éloigne en effet de notre définition de la force majeure en droit interne, pour aller vers une définition autonome de droit européen.

II. Les nouveaux droits des voyageurs une fois que le voyage a débuté

Le droit à une réduction de prix

Ce droit à réduction est bien transcrit dans le nouveau droit de la vente de voyages et de séjours. En effet, il existe tout d'abord en vis-à-vis du droit à augmentation du prix demandé par le professionnel, prévu par l'article L.211-12 du code du tourisme.

Surtout, ce droit à réduction de prix va avoir lieu soit en cas de non-conformité de la prestation de voyage soit en cas de voyage ou de séjour de qualité inférieure par rapport à celle prévue au contrat (art. L.211-16 et L.211-17 c.tour.).

Mais il faudra suivre une procédure bien précise.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

Le voyageur constatant ou subissant une « non-conformité » devra en informer l'organisateur oule détaillant dans les meilleurs délais. Il est dès lors très important que le professionnel puisse être joignable « à toutes heures » ou en tous les cas facilement depuis le lieu de villégiature.
Le professionnel devra remédier à cette non-conformité dans la mesure du possible, faute de quoi il devra accorder la réduction de prix, outre une éventuelle compensation.

A noter que le voyageur pourra remédier lui-même à la non-conformité constatée en cas de carence du professionnel contre remboursement des frais occasionnés.

De plus, si le professionnel dans l'impossibilité de fournir une part importante des services de voyage propose de nouvelles prestations diminuant la qualité du voyage ou du séjour, il devra consentir à une réduction de prix.

Le droit de résoudre le contrat pendant l'exécution

Si le voyageur constate une non-conformité au cours de son voyage ou de son séjour perturbant « considérablement » l'exécution de son voyage ou séjour, il pourra résoudre le contrat à défaut de remède approprié apporté par le professionnel.

La solution paraît ici très lourde de conséquence outre le fait qu'il va être difficile d'interpréter la notion de perturbation considérable et de mettre un curseur approprié selon les circonstances de chaque espèce !

Le droit à compensation

Outre la réduction de prix mentionnée ci-dessus, le voyageur qui subit et justifie d'un préjudice survenu au cours de son voyage ou de son séjour pourra également demander des dommages et intérêts.

Pour ce faire, il n'aura nullement besoin d'établir la faute du professionnel – puisque celui-ci est responsable de plein droit – mais seulement de justifier du dommage subi du fait de la non-conformité et d'évaluer son préjudice.

III. L'assistance des voyageurs

Le droit à rapatriement

Lorsque le voyage ou le séjour comporte un transport, le voyageur pourra être rapatrié sans frais en fonction des circonstances. Le rapatriement ne pourra toutefois être réalisé qu'en présence d'une non-conformité perturbant considérablement l'exécution du voyage ou du séjour.

Le droit à assistance

Le professionnel doit apporter une assistance au voyageur qui se retrouve en difficulté soit pour des raisons propres soit en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables. Cette assistance pourra prendre deux formes :

- La fourniture d'informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- L'assistance pour effectuer des communications longue distance et pour trouver d'autres prestations de voyage.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

Le professionnel a le droit de facturer à un prix raisonnable la fourniture d'une telle assistance.

Néanmoins, il supportera en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables le coût de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur.

IV. Exonération du professionnel et recours

Le professionnel, organisateur ou détaillant, pourra se prévaloir des trois causes d'exonération suivantes :

1. Fait du voyageur : le professionnel devra établir que la non-conformité est imputable au voyageur pour être exonéré de son obligation d'accorder une réduction de prix et/ou une compensation.

2. Fait d'un tiers étranger à la fourniture des services de voyage – dès lors que ce fait revêt un caractère imprévisible ou inévitable.

3. Circonstances exceptionnelles et inévitables.

Le professionnel pourra encore se prévaloir des limites d'indemnisation contenues dans certaines conventions internationales (convention de Montréal, …).

?? **Perspectives**: Les professionnels du voyage supportent désormais des obligations et des responsabilités plus grandes en raison du renforcement des droits des voyageurs. Cela va peser plus lourdement dans leur activité quotidienne - et probablement leur coût, mais va démontrer dans le même temps la plus-value de leur savoir-faire et leur engagement surtout en présence de difficultés majeures.

V.A.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés