

Rien ne sert de courir... il faut se présenter à temps (à la porte d'embarquement) !

publié le 13/07/2018, vu 2209 fois, Auteur : [Maître Valérie Augros](#)

Illustration d'un cas d'exonération de la responsabilité de l'agence de voyage : la faute imputable au voyageur.

Le parcours des voyageurs dans les aéroports se fluidifie de plus en plus grâce notamment au développement d'outils et de dispositifs dématérialisés (e-billet, enregistrement en ligne, etc.). D'un autre côté, les contrôles de sûreté et de franchissement de frontières prennent souvent beaucoup de temps et peuvent, surtout les jours d'affluence, ralentir les voyageurs avant l'embarquement à bord. C'est pourquoi, agences et compagnies invitent les voyageurs à arriver largement à l'avance à l'aéroport pour éviter toute déconvenue.

Une obligation est ainsi imposée aux voyageurs : celle de se présenter à l'heure indiquée au comptoir d'embarquement – c'est le moins que l'on puisse attendre d'eux ! A défaut, il ne leur sera pas possible de prendre place dans l'avion.

Dans l'affaire présentée ici, c'était toute la question de connaître la raison de la présentation tardive des voyageurs à la porte d'embarquement et de sa preuve. Les voyageurs qui avaient acheté un forfait touristique pour partir en vacances n'avaient pas pu embarquer à bord de l'avion et tentaient d'obtenir une indemnisation de l'agence sur le fondement de la responsabilité de plein droit de celle-ci. En vain.

En effet, par principe, l'agence de voyage est responsable de plein droit vis-à-vis du voyageur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de voyage. C'est ce qu'indiquait l'ancien article L.211-16 du code du tourisme. Cette règle reste d'actualité avec l'entrée en vigueur de la directive voyage transposée.

L'agence ne peut alors espérer échapper à sa responsabilité que dans trois cas :

- Fait imputable à l'acheteur,
- Fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat,
- Force majeure (devenue circonstances exceptionnelles et inévitables).

La Cour d'appel de Nancy (1) a décidé d'exonérer l'agence de sa responsabilité. Elle précise que *les voyageurs se sont présentés tardivement à la porte d'embarquement sans justifier qu'ils s'étaient présentés suffisamment tôt à l'aéroport et ont été retardés en raison de l'afflux de voyageurs lors de l'accomplissement des formalités d'enregistrement de leurs bagages ou des opérations de contrôle qui auraient été anormalement longues.*

Dans ces conditions, elle considère que l'inexécution du contrat est exclusivement imputable à la faute des voyageurs.

(1) CA Nancy, 29 mai 2018, n°17/00304

V.A.