



## ANALYSE JURIDIQUE COMPAREE sur les droits des passagers aériens et les voyages à forfait en France et en Allemagne

Depuis 2005, les passagers voyageant en Europe ou rentrant en Europe avec une compagnie aérienne européenne peuvent compter sur une protection renforcée grâce au **règlement européen 261/2004**. Les droits des passagers aériens sont donc harmonisés.

En ce qui concerne les voyages à forfait, la **directive 90/314** est applicable aux voyages affectés par les conséquences de l'éruption volcanique.

Cette directive prévoit à l'article 4, paragraphe 6, deuxième alinéa, ii) « *lorsque le consommateur résilie le contrat pour quelque cause que ce soit, à l'exclusion d'une faute du consommateur, l'organisateur annule le forfait avant la date de départ convenue, le consommateur a droit:*

*a) soit à un autre forfait de qualité équivalente ou supérieure au cas où l'organisateur et/ou le détaillant peuvent le lui proposer;*

*b) soit **au remboursement dans les meilleurs délais de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat**.*

En matière de responsabilité, l'article 5, paragraphe 1 de la directive dispose que: "Les États membres prennent les mesures nécessaires pour que l'organisateur et/ou le détaillant partie au contrat soient responsables à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant de ce contrat, que ces obligations soient à exécuter par eux-mêmes ou par d'autres prestataires de services et ceci sans préjudice du droit de l'organisateur et/ou du détaillant d'agir contre ces autres prestataires de services."

En vertu de cette disposition, il incombe aux États membres de déterminer les responsabilités respectives des organisateurs et des détaillants. Le but de la directive est de laisser les législateurs nationaux déterminer de façon claire qui est responsable vis-à-vis du consommateur.

L'article L 211-16 du code du tourisme français prévoit la **responsabilité de plein droit de l'agence de voyages** « à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services ».

Ainsi, l'agence de voyage est l'interlocuteur unique du consommateur en cas de réservation d'un voyage à forfait.

Le droit allemand, profitant de l'harmonisation minimale, **différencie la responsabilité de l'agence de voyage de celle du tour opérateur**, chacun étant responsable des événements se produisant dans sa sphère de compétence respective. Ainsi, l'agence sera responsable des manquements lors de la conclusion du contrat (ex. non information sur un visa nécessaire), alors que le tour opérateur sera responsable de la bonne exécution des prestations sur le lieu de vacances. La responsabilité de la compagnie aérienne peut également être engagée en cas de voyage à forfait (voir remarques page 4).

Ainsi, il convient d'étudier le droit applicable au litige et son application nationale pour connaître exactement les droits des consommateurs.

	DROIT FRANÇAIS	DROIT ALLEMAND
	<b>VOL SEC</b>	
<b>VOUS N'AVEZ PAS PU PARTIR A CAUSE DU NUAGE DE CENDRES</b>	<p><b>Votre vol acheté auprès d'une compagnie aérienne ou d'une agence de voyage française ou allemande est annulé :</b></p> <p>Le Règlement européen 261/2004 prévoit le <b>remboursement du billet annulé ou le réacheminement</b> vers votre destination finale.</p> <p>Vous avez également droit à la <b>prise en charge de vos frais de restauration, de boissons, d'hébergement si nécessaire</b>, et de deux appels téléphoniques, deux fax ou deux messages électroniques.</p> <p>Vous ne pouvez pas exiger d'indemnités supplémentaires, le nuage de cendres étant un cas de force majeure.</p> <p><b>A noter :</b> le Règlement européen 261/2004 s'applique à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ tous les vols au départ des aéroports de l'Union européenne, de la Norvège, de l'Islande et de la Suisse, quelle que soit la nationalité de la compagnie aérienne ;</li> <li>▪ aux vols en provenance d'un aéroport extérieur à l'Union européenne, de la Norvège, de l'Islande et de la Suisse, exploités par une compagnie communautaire <b>SAUF</b> si le passager bénéficie de prestations ou d'une indemnisation et d'une assistance dans ce pays tiers.</li> </ul>	
	<b>VOYAGE A FORFAIT</b>	
<b>VOUS N'AVEZ PAS PU PARTIR A CAUSE DU NUAGE DE CENDRES</b>	<p><b>Votre séjour acheté auprès d'une agence de voyages française a été annulé :</b></p> <p>Si le voyageur ne peut pas assurer le voyage dans les conditions prévues, il doit vous en informer avant le départ. Vous avez alors le choix d'accepter la modification proposée ou de demander le <b>remboursement intégral de votre séjour (billet + hôtel)</b>. Les articles <a href="#">L. 211-13</a> et <a href="#">L. 211-14</a> du code du tourisme prévoient en effet que <i>« Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose au vendeur, celui-ci doit le plus rapidement possible en avvertir l'acheteur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée par le vendeur »</i>.</p> <p><i>« Lorsque, avant le départ, le vendeur résilie le contrat en l'absence de faute de l'acheteur, la totalité des sommes versées par ce dernier lui est restituée, ... »</i></p> <p><b>Attention :</b> l'éruption volcanique en Islande étant un <b>cas de force majeure</b>, vous ne pouvez pas demander de dommages et intérêts supplémentaires à l'agence de voyage (article 1148 du code civil).</p>	<p><b>Votre séjour acheté auprès d'une agence de voyages allemande a été annulé :</b></p> <p>Si vous ne souhaitez pas reporter l'ensemble de votre voyage à une date ultérieure, vous avez droit au <b>remboursement intégral de votre séjour</b> si le contrat est résilié (par vous-même ou par le tour opérateur) pour cause de force majeure.</p> <p>Cependant, si le tour opérateur a déjà effectué des prestations telles que la procuration d'un visa ou l'envoi de documentation afférente au voyage, il est en droit de demander une indemnité au voyageur. De même s'il doit supporter des frais d'annulation de ses prestataires sur place (réservations d'hôtel...), ceux-ci doivent être <b>répartis à part égale entre le tour opérateur et le voyageur</b>.</p> <p>Si le contrat n'a pas été résilié mais le séjour touristique écourté en raison du vol aller retardé, le passager peut réclamer le remboursement des jours dont il n'a pas pu bénéficier.</p>

	DROIT FRANÇAIS	DROIT ALLEMAND
	<b>VOL SEC</b>	
<b>VOUS N'AVEZ PAS PU REPARTIR DE VOTRE LIEU DE VACANCES A LA DATE PREVUE A CAUSE DU NUAGE DE CENDRES</b>	<b>Votre vol retour acheté auprès d'une compagnie aérienne ou d'une agence de voyage française ou allemande est annulé :</b>	
	<p>Le Règlement européen 261/2004 prévoit le <b>remboursement du billet annulé ou le réacheminement</b> vers votre destination finale.</p> <p>Vous avez également droit à la <b>prise en charge de vos frais de restauration, de boissons, d'hébergement si nécessaire</b>, et de deux appels téléphoniques, deux fax ou deux messages électroniques.</p> <p>Vous ne pouvez pas exiger d'indemnisations supplémentaires, le nuage de cendres étant un cas de force majeure.</p> <p><b>A noter :</b> le Règlement européen 261/2004 s'applique à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ tous les vols <b>au départ</b> des aéroports de l'Union européenne, de la Norvège, de l'Islande et de la Suisse, quelle que soit la nationalité de la compagnie aérienne ;</li> <li>▪ aux vols <b>en provenance</b> d'un aéroport extérieur à l'Union européenne, de la Norvège, de l'Islande et de la Suisse, exploités par une <b>compagnie communautaire SAUF</b> si le passager bénéficie de prestations ou d'une assistance dans ce pays tiers.</li> </ul>	
	<b>VOYAGE A FORFAIT</b>	
<b>VOUS N'AVEZ PAS PU REPARTIR DE VOTRE LIEU DE VACANCES A LA DATE PREVUE A CAUSE DU NUAGE DE CENDRES</b>	<b>Vous avez acheté votre séjour auprès d'une agence de voyages française :</b>	<b>Vous avez acheté votre séjour auprès d'une agence de voyages allemande :</b>
	<p>L'agence doit vous proposer à sa charge des <b>prestations en remplacement</b> de celles qu'elle ne peut fournir. L'article L. 211-15 dispose en effet : « Lorsque, après le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, le vendeur doit, sauf impossibilité dûment justifiée, proposer à l'acheteur des prestations en remplacement de celles qui ne sont pas fournies. Le vendeur prend à sa charge les suppléments de prix qui en résultent ou rembourse la différence de prix entre les prestations prévues et fournies. Si l'acheteur n'accepte pas la modification proposée, le vendeur doit lui procurer les titres de transport nécessaires à son retour, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels l'acheteur pourrait prétendre. »</p>	<p>Lorsque le vol retour est annulé, <b>vous comme le tour opérateur pouvez résilier le contrat</b> en raison du cas de force majeure. Cependant, le tour opérateur est tenu de vous rapatrier. Lorsque ce rapatriement organisé par le tour-opérateur est plus cher que le voyage retour prévu initialement, les <b>frais supplémentaires doivent être répartis à part égale entre vous et le tour opérateur</b>. Cependant, la compagnie aérienne est souvent obligée de changer votre réservation sans frais.</p> <p>Vos frais supplémentaires tels que les nuitées sur place sont à votre charge mais vous pouvez également demander le remboursement à la compagnie aérienne.</p>

	<p><b>Attention :</b> l'éruption volcanique en Islande étant un <b>cas de force majeure</b>, vous ne pouvez pas demander de dommages et intérêts supplémentaires à l'agence de voyage (article L 211-16 du code du tourisme).</p>	<p><b>Si le tour opérateur ne résilie pas le contrat</b>, il reste tenu de l'ensemble de ses obligations. Il est alors contraint de vous rapatrier le plus tôt possible. Lorsque ce rapatriement organisé par le tour opérateur est plus cher que le voyage retour prévu initialement, les <b>frais supplémentaires (nuitées supplémentaires, billets de retour plus cher, etc.)</b> sont à sa seule charge. <b>Par contre, le client ne peut exiger un retour dont les frais supplémentaires seraient disproportionnés.</b> A noter que si votre retour est significativement retardé, vous pouvez exiger le remboursement proportionnel d'une partie du prix de votre voyage pour cause de « Reisemangel » (manquement au contrat).</p>
--	---	---

### Remarques :

Le Ministère fédéral allemand de la justice (BMJ) a publié une note d'informations indiquant que le règlement 261/2004 s'applique en cas de voyage à forfait mais avec quelques aménagements :

- le client a droit au changement de sa réservation mais il ne peut exiger le remboursement du vol annulé à la compagnie aérienne. Il appartient au tour opérateur de le rembourser.
- Le client a droit à l'assistance prévu par le règlement (prise en charge des frais de boissons, repas, hôtel si nécessaire).
- Si le vol annulé devait être opéré par une compagnie non-européenne au départ d'un pays tiers, le règlement ne s'applique pas et le client devra alors se retourner contre le tour opérateur.

### Questions :

- Quelles sont les prestations de remplacement que l'agence doit proposer selon l'article L 211-15 du code du tourisme ?
- Si sur place la compagnie aérienne ne prend pas en charge les frais d'hôtel, de repas et de boissons, le passager peut-il lui demander le remboursement sur présentation des justificatifs de ses dépenses ?
- Le consommateur peut-il demander à la compagnie aérienne la prise en charge de ses frais d'hébergement sur son lieu de vacances si l'agence à laquelle il a acheté son séjour refuse de les lui rembourser ?
- Le vol de remplacement racheté par le passager porte le même numéro que son vol annulé. Peut-il demander le remboursement du billet sur le fondement du Règlement européen 261/2004 ?

*Avril 2010*