

MERITIUS®

AVOCATS - ADVOCATEN

Méritoire dans le droit

© Copyright MERITIUS

**Loi sur le contrat de voyages.... 1****Brochure et information préalable..... 1****Début du contrat et du voyage..2****Le prix .....2****Modifications.....2****Les "pépins" : responsabilité de l'organisateur de voyages .....3****Un peu de jurisprudence .....3****Id. ....4**

## Les voyages forment la jeunesse, sauf pépin...

Gérard MARTIN

A la veille d'une nouvelle saison de « grandes vacances », il peut être utile de se remémorer l'**ABC des règles juridiques régissant les voyages** (et les problèmes qu'ils peuvent engendrer), d'autant qu'un voyageur averti en vaut deux.

### La Loi sur le contrat de voyages

Les droits et devoirs du voyageur, de l'organisateur et de l'intermédiaire de voyages sont régis par la Loi du 16/02/1994 « *régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages* ».

Cette loi s'applique aux contrats de voyages « *vendus ou offerts en vente en Belgique* » (que le voyageur soit établi ou pas en Belgique).

Elle ne s'applique donc pas aux voyages achetés hors de Belgique (via internet par exemple, ou directement auprès d'un tour operator établi hors de Belgique), le voyageur s'exposant alors à des difficultés supplémentaires qu'il n'est pas possible d'examiner ici.

Toutefois, l'intermédiaire qui vend le voyage d'un organisateur de voyages non établi en Belgique, sera considéré comme l'organisateur du voyage vis-à-vis du voyageur (art. 2 § 2 de la loi).

Le voyageur belge se simplifiera donc la vie en achetant ses voyages et vacances à l'intermédiaire d'un agent de voyage belge (ce qui ne représente pas nécessaire-

ment un surcoût).

Dans le cadre d'un voyage organisé ou d'un voyage « à forfait », l'organisateur de voyages est responsable du bon déroulement de ce voyage, même en cas de manquement de ses sous-traitants ou représentants (sauf dans quelques cas précis, comme la faute du voyageur lui-même, ou la force majeure).

La loi s'applique à la vente de « voyages à forfait », soit la combinaison d'au moins deux des trois éléments: transport et/ou logement et/ou services touristiques sans rapport avec transport ou logement mais qui représentent une part significative du forfait, lorsque cette combinaison est vendue à un prix global et lorsque la prestation dépasse 24 heures ou inclut une nuitée.

La loi s'applique aussi à l'intermédiaire de voyages qui offre une ou plusieurs prestations isolées qui permettent d'accomplir un voyage ou un séjour quelconque ; c'est le cas, par exemple, d'une agence immobilière qui loue des appartements de vacances, ou encore d'une agence de voyages qui se limite à vendre des titres de transport.

### Brochure et information préalable

Contrairement à une idée assez répandue, *l'organisateur n'est pas tenu de fournir une brochure* (même si, bien entendu, l'information fournie au voyageur sous une forme quelconque ne peut jamais être trompeuse).

Les informations descriptives d'une brochure engagent la responsabilité de son éditeur et font partie intégrante du contrat. Ces informations ne peuvent être éventuellement modifiées que si le voyageur en a été préalablement informé par écrit avant la conclusion du contrat, ou s'il a expressément marqué son accord sur ces modifications après conclusion du contrat.

Toute brochure ou documentation devra au moins comporter des informations précises, lisibles, apparentes et non équivoques sur le prix, la destination, le moyen de transport, le mode d'hébergement (situation, catégorie), les repas inclus, la description de l'itinéraire, les passeports, les visas et formalités sanitaires nécessaires, la nature du voyage, le nombre minimum éventuel de personnes indispensable pour que le voyage soit organisé, l'assurance-annulation ou assistance.

Si l'organisateur ne publie pas de brochure, les principales informations générales doivent être communiquées au voyageur par écrit avant la conclusion du contrat.



**MERITIUS**  
ADVOCATEN - AVOCATS

**Le bon de commande et le contrat doivent être écrits.**

**Le voyageur qui est dans l'impossibilité de partir, peut céder son forfait.**

**Le prix du contrat de voyage ne peut pas être modifié, sauf variation des coûts de transport.**

**Le prix fixé ne peut plus être augmenté, pour quelque raison que ce soit, au cours des vingt jours qui précèdent le départ.**

**La surréservation n'est jamais considérée comme force majeure.**

**En cas de différence entre les services prévus et ceux prestés, l'organisateur doit rembourser la différence.**

## Début du contrat et du voyage

Le contrat de voyages prend cours quand le voyageur reçoit la *confirmation écrite de sa réservation*, délivrée par l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages.

Si la confirmation du voyage diffère du bon de commande, ou si la confirmation n'intervient pas au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur a droit au remboursement de tous les montants déjà payés.

Le bon de commande et le contrat **doivent être écrits** et contenir des clauses reprenant en détail les informations indispensables au voyageur, et principalement le nom et l'adresse de l'organisateur ou de l'intermédiaire ainsi que de l'assureur, les lieu et date du début et de fin du voyage, les moyens de transport avec les dates, heures, lieux de départ et de retour, la description de l'hébergement, la description de l'itinéraire, les visites et excursions, le prix global et le paiement, les données relatives à une éventuelle révision du prix, *les desiderata particuliers du voyageur*, les conditions de résiliation du contrat, les procédures en cas de réclamation, les informations relatives à une assurance-annulation ou

assistance, les modalités particulières éventuelles (par exemple, si un nombre minimum de personnes est requis).

Au plus tard sept jours avant le début du voyage, le voyageur doit avoir été informé par écrit des horaires, lieux d'escales et correspondances, l'indication de la place du voyageur, des coordonnées de la représentation locale de l'organisateur de voyages (ou, à défaut, des coordonnées des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur, voire d'un numéro de téléphone ou de fax de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages).

Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un moyen de contact direct avec l'enfant ou avec le responsable sur place doit être fourni.

Même s'il n'a pas souscrit d'assurance annulation, le voyageur qui est dans l'impossibilité de partir, **peut céder son forfait** à la personne de son choix (pour autant qu'elle remplisse à temps les conditions requises pour participer au voyage, comme passeport, visa, etc.). L'intermédiaire de voyages doit cependant en être informé suffisamment longtemps avant le départ.

## Le prix

Le prix du contrat de voyage ne peut pas être modifié, *sauf variation des coûts de transport* (dont le prix du carburant des avions !), des taxes ou des taux de change.

Le contrat doit stipuler expressément les possibilités de révision du prix (à la hausse comme à la baisse) et les modalités exactes de calcul qui ont donné lieu à ces révisions.

NB : une clause prévoyant la possibilité d'augmenter le prix mais pas de le diminuer en fonction d'un même paramètre (par ex., taux de change) serait une clause abusive et donc nulle (sur base de la Loi relative aux Pratiques du Marché et à la protection du Consommateur).

A retenir aussi que le voyageur peut

toujours résilier le contrat sans indemnité si l'augmentation totale du prix excède 10 %, quelle qu'en soit la cause.

Mais le prix fixé dans le contrat ne peut plus être augmenté, pour quelque raison que ce soit, au cours des vingt jours qui précèdent le départ.

La loi impose aux organisateurs et intermédiaires (belges) de souscrire une assurance couvrant leur risque d'insolvabilité. En cas de faillite avant le départ ou pendant le séjour, le voyageur sera intégralement remboursé et, si nécessaire, rapatrié sans frais supplémentaire.

A toujours vérifier : le contrat de voyages doit mentionner le nom et l'adresse de l'assurance qui couvre l'organisateur de voyages.

## Modifications

Si, **avant le voyage**, l'organisateur ne peut pas exécuter un des éléments essentiels du contrat, le voyageur peut, soit accepter la modification qu'il propose, moyennant un nouveau contrat (ou un avenant), soit résilier le contrat sans pénalité.

Si, avant le départ, l'organisateur résilie le contrat en raison de circonstances non imputables au voyageur, il peut, soit accepter l'offre d'un autre voyage de qualité équivalente ou supérieure sans supplément, soit se faire rembourser toutes les sommes versées. Et, dans ce dernier cas, il pourra aussi exiger une indemnité pour non-exécution du contrat (*sauf* en cas de *force majeure*, ou lorsque l'annulation du voyage résulte du fait que le nombre minimum de voyageurs prévu dans le contrat n'est pas atteint).

La surréservation n'est jamais considérée comme force majeure.

Le voyageur peut, **à tout moment**, résilier tout ou partie du contrat moyennant une indemnité, si la raison de la résiliation lui est imputable. Ce dédommagement ne peut cependant pas être supérieur au prix du voyage.

Si, **pendant le voyage**, une part importante des services faisant l'objet du contrat ne peut être exécutée, l'organisateur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour offrir gratuitement des solutions de remplacement appropriées.

En cas de différence entre les services prévus et ceux prestés, l'organisateur doit rembourser la différence. Lorsque de tels arrangements sont impossibles, ou en cas de refus valable par le voyageur, l'organisateur doit lui fournir un moyen de transport équivalent pour le ramener au lieu de départ. Le cas échéant, il devra aussi l'indemniser.



## Les "pépins" : responsabilité de l'organisateur de voyages

**L'organisateur de voyages doit exécuter le contrat en fonction de l'attente raisonnable du voyageur.**

**Le voyageur doit signaler sur place tout défaut constaté dans l'exécution du contrat, le plus tôt possible et par écrit.**

**Il doit confirmer sa réclamation par lettre recommandée au plus tard un mois après la fin du voyage.**

**Les actions découlant de la Loi sur le contrat de voyages, se prescrivent par un an (deux ans en cas de décès, blessures ou autres atteintes à l'intégrité physique ou morale).**

L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat, en fonction de l'*attente raisonnable* du voyageur sur base des obligations contractuelles (« attente raisonnable » est toutefois une notion objective, qui ne permet pas de croire littéralement à des formules publicitaires générales comme « le plus beau des voyages »...).

L'organisateur est donc responsable de tout dommage subi par un voyageur en raison du non-respect de ses obligations contractuelles, sauf en cas de faute du voyageur ou en cas de force majeure.

L'organisateur ne peut en aucun cas limiter sa responsabilité pour les dommages *corporels* (mort ou blessures).

Il peut par contre limiter sa responsabilité pour les dommages *matériels et moraux* à deux fois le prix du voyage, s'il ne fournit pas lui-même les prestations,

Pour être couvert de son préjudice (arrivée trop tardive, appartement sans les facilités annoncées, vue sur poubelles au lieu de la superbe vue sur mer promise, ...), le voyageur doit **signaler sur place tout défaut constaté dans l'exécution du contrat, le plus tôt possible, par écrit ou sous toute autre forme appropriée** (et, bien entendu, conserver la preuve de sa plainte !). Croire qu'il suffira de

prendre des photos pour se plaindre en rentrant serait donc une grave erreur.

En cas de plainte, l'organisateur est tenu de trouver rapidement sur place une solution au problème constaté.

Si le voyageur n'est toujours pas satisfait, il doit **confirmer sa réclamation par lettre recommandée à l'organisateur (ou à l'intermédiaire de voyages) au plus tard un mois après la fin du voyage**. Il peut, à cet effet, utiliser le formulaire approprié qui lui a été remis en même temps que les documents de voyage ou qui est disponible sur place et doit lui être remis à la première demande.

Si le problème est suffisamment grave et ne se règle pas à l'amiable (le cas échéant, via la Commission de Litiges Voyages, qui est une joint venture d'organisations de consommateurs et d'organisations du secteur du voyage), il ne restera plus au voyageur mécontent qu'à saisir les Tribunaux, en étant attentif aux délais de prescription. Les actions découlant de la Loi sur le contrat de voyages, se prescrivent par **un an** (à compter de la fin la prestation ayant donné lieu au différend).

Ce délai est toutefois porté à **deux ans** en cas de décès, blessures ou autres atteintes à l'intégrité physique ou morale d'un voyageur.

## Et un peu de jurisprudence :

### Frais de dossiers abusifs

Compter systématiquement au consommateur, lors de la réservation d'un voyage organisé, des frais de dossier supplémentaires par rapport au prix indiqué dans la brochure de voyage, est un manquement aux usages honnêtes du commerce.

*Prés. Comm. Bruxelles, 28/06/2006*

### Force majeure : oui

Une Cour d'Appel a jugé que Ryanair ne devait pas dédommager un couple de passagers bloqués à Brussels South par l'annulation de leur vol en raison d'un épais brouillard. La preuve a été rapportée que le vol avait été annulé du fait de circonstances exceptionnelles, et les plaignants se sont vu refuser une indemnité excédant le remboursement de leurs billets. La compagnie leur avait proposé des places sur un autre vol deux jours plus tard et avait remboursé leurs billets, mais ne leur proposait aucune autre compensation, notamment pour leurs frais de repas et d'hôtel. Ne pouvant pas attendre deux jours, le couple a décliné la proposition et est rentré par ses propres moyens empruntant un taxi, un train et une voiture de location.

*Stockholm (Svea), 26/05/2010*

### Force majeure : non

L'annulation unilatérale du voyage pour cause de menace de guerre au Moyen-Orient (et la phobie de l'avion qui en découle) n'est pas un cas de force majeure libératoire, étant donné que les voyageurs ne prouvent pas que la menace de guerre constituait un obstacle insurmontable pour partir en voyage. De surcroît il n'y avait pas sur place de situation réelle de danger et l'autorité n'avait pas émis d'avis de voyage négatif.

*Civ. Anvers, 21/02/2007*

### Erreur matérielle

Lorsque les prix mentionnés dans la brochure sont *nettement* inférieurs aux prix normalement pratiqués pour la même destination et que le voyageur en est averti oralement par l'intermédiaire de voyages, il peut et doit savoir qu'il s'agit manifestement d'une erreur matérielle pour laquelle l'organisateur de voyages a émis des réserves d'une manière valable.

*Civ. Bruxelles, 03/03/2000*





**MERITIUS**  
ADVOCATEN - AVOCATS

## Surréservation

L'organisateur de voyages commet une faute si, en raison d'une surréservation, le voyageur est logé dans un hôtel autre que celui qui a été convenu et si cet hôtel ne correspond pas aux attentes que pouvait avoir le voyageur sur la base de la brochure de voyages. D'autant que le voyageur avait réservé un bungalow et qu'il a été logé dans un hôtel d'un tout autre type. L'organisateur commet aussi une faute lorsqu'il n'informe pas le voyageur avant le départ que le parc à bungalows qu'il a choisi n'est pas disponible pendant la période réservée. Le dommage matériel et moral subi par le voyageur est en l'espèce estimé au prix du voyage (NB : autrement dit, pas les vacances désirées, mais néanmoins gratuites...).

*Civ. Anvers, 21/03/2005*

## Obligation de l'agence de voyages

Le contrat de voyage ne se réalise qu'après la confirmation de l'organisateur de voyage. Lors de la réservation d'un voyage à l'intermédiaire d'un agent de voyage, celui-ci doit transmettre la confirmation de l'organisateur de voyage au voyageur, sous peine d'être personnellement tenu responsable de toutes les conséquences envers l'organisateur de voyage et le voyageur.

*Civ. Bruxelles, 15/02/2008*

## Excursion en option

L'organisateur de voyage est responsable du dommage subi par les voyageurs au cours d'une excursion souscrite sur place, dès lors que la possibilité d'effectuer cette excursion est mentionnée dans la brochure et que son représentant local a organisé l'excursion. La clause qui exclut la responsabilité de l'organisateur de voyage pour tout dommage aux objets de valeur n'est pas opposable aux voyageurs lorsque ni le bon de commande, ni la facture ne font référence aux conditions particulières de voyage dans lesquelles elle figure.

*J.P. Bruxelles, 07/10/1999*

## Assurance annulation

Le client qui, lors de la signature d'un bon de commande relatif à un voyage, souscrit une assurance annulation en soulignant simplement sur le bon la mention « oui », ne peut pas se voir opposer par l'assureur une clause d'exclusion figurant dans ses conditions générales, à défaut d'avoir pu les connaître, en fait et effectivement.

Le voyageur qui n'informe pas son client d'une clause d'exclusion susceptible d'empêcher l'intervention de l'assureur annulation, commet une faute lorsque celle-ci n'est pas connue du client.

*J.P. La Louvière, 08/03/2006*

## Nos cabinets:

### MERITIUS BRUSSELS

Avenue Georges Henrilaan 431 - 1200 Bruxelles  
Tel. +32 (0)2 735 91 56 - Fax +32 (0)2 734 35 00  
[info.brussels@meritius.be](mailto:info.brussels@meritius.be)

### MERITIUS ANTWERPEN

Jules Moretuslei 374-376 - 2610 Antwerpen  
Tel. +32 (0)3 825 55 00 - Fax +32 (0)3 825 56 00  
[info.antwerpen@meritius.be](mailto:info.antwerpen@meritius.be)

### MERITIUS GENT

Martelaarslaan 402 - 9000 Gent  
Tel. +32 (0)9 269 70 70 - Fax +32 (0)9 269 70 71  
[info.gent@meritius.be](mailto:info.gent@meritius.be)

### MERITIUS MONS

Rue Ste Gertrude 1 - 7070 Le Roeulx  
Tel. +32 (0)64 66 50 12 - Fax +32 (0)64 67 60 93  
[info.mons@meritius.be](mailto:info.mons@meritius.be)

### MERITIUS NAMUR

Avenue Cardinal Mercier 46 - 5000 Namur  
Tel. +32 (0)81 744 204 - Fax +32 (0)81 744 207  
[info.namur@meritius.be](mailto:info.namur@meritius.be)

Visitez notre site web: [www.meritius.be](http://www.meritius.be)



MERITIUS is a member of **CYRUS ROSS INTERNATIONAL EEIG**

With member offices in Austria, Belgium, Bulgaria, Denmark, Finland, France, Germany, Great Britain, Ireland, Italy, Luxembourg, Netherlands, Norway, Portugal, Spain, Sweden, Switzerland

[www.cyrusross.com](http://www.cyrusross.com)