



Litige avec un tour opérateur pour un voyage en Egypte

Par Visiteur

J'avais réservé un voyage en Egypte (croisière sur le lac Nasser au prix de 3800? pour mon épouse et moi-même) du 26/2/2011 au 5/3/2011 auprès du Club Méd, via une agence Thomas Cook. Cette agence m'a téléphoné le 18/2 que le voyage était annulé et que je devais les rappeler le 21/2 pour leur leur indiquer un autre choix de voyage. J'ai aussitôt envoyé un mail pour leur dire que j'attendais un écrit de leur part pour m'informer officiellement de cette annulation. J'attends donc cette lettre. Pour diverses raisons, je souhaite purement et simplement le remboursement du coût du voyage. Il me semble que l'art.L211-13 m'autorise à espérer ce remboursement. Décidé à obtenir satisfaction, pourriez-vous m'aider dans le procédure qui s'annonce ?
Merci

Par Visiteur

Bonjour,

J'attends donc cette lettre. Pour diverses raisons, je souhaite purement et simplement le remboursement du coût du voyage. Il me semble que l'art.L211-13 m'autorise à espérer ce remboursement. Décidé à obtenir satisfaction, pourriez-vous m'aider dans le procédure qui s'annonce ?

C'est une très bonne question.

En effet, il existe actuellement un certain flou juridique tiré de la contradiction entre les articles L211-13 et L211-16 du Code du tourisme: Le premier article prévoyant le remboursement; le deuxième refusant le remboursement en cas de force majeure, ou d de la faute d'un tiers.

Article L211-13

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.

Cet avertissement et cette information doivent être confirmés par écrit à l'acheteur, qui doit faire connaître son choix dans les meilleurs délais. Lorsqu'il résilie le contrat, l'acheteur a droit, sans supporter de pénalités ou de frais, au remboursement de la totalité des sommes qu'il a versées.

Le présent article s'applique également en cas de modification significative du prix du contrat intervenant conformément aux conditions prévues à l'article L. 211-12.

Article L211-16

Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1 est responsable de plein droit 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, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales.

Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

Pour le moment, l'on ne sait pas trop comment les cours vont apprécier la notion de force majeure ici, donc impossible de répondre avec quelque certitude. On se prête à quelques spéculations, mais cela s'arrête ici. En ce qui me concerne, je pense que les tribunaux ne vont pas retenir la force majeure et vont donner droit aux consommateurs.

Cela étant, ce n'est pas garanti.

Très cordialement.

Par Visiteur

Merci pour votre réponse. Je me permettrai de reprendre contact lorsque j'aurai reçu la lettre m'informant de l'annulation. L'agence Cook m'a indiqué que cette lettre ne me serait envoyée que la semaine prochaine, après la date prévue de notre départ (le 26/2). Je ne comprends pas pourquoi le Club Méd ne l'envoie pas tout de suite.

Par Visiteur

Bonjour,

Merci pour votre réponse. Je me permettrai de reprendre contact lorsque j'aurai reçu la lettre m'informant de l'annulation. L'agence Cook m'a indiqué que cette lettre ne me serait envoyée que la semaine prochaine, après la date prévue de notre départ (le 26/2). Je ne comprends pas pourquoi le Club Méd ne l'envoie pas tout de suite.

Pas de soucis, je laisserai la discussion ouverte le temps nécessaire.

Au reste, j'avoue moi aussi ne pas comprendre. S'ils souhaitent revendiquer l'article L211-16 du Code du tourisme, l'avertissement du consommateur n'est nullement nécessaire pour faire valoir la force majeure.

A priori, je pense qu'ils sont en train d'élaborer leur politique, à savoir s'ils vont rembourser, ou se contenter d'un report, autrement dit, de faire valoir L211-13 ou bien L211-16. Et c'est pour cette raison qu'ils prennent leur temps.

Très cordialement.