

gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek, en, in voorkomend geval, de reiziger schadeloos stellen.

Deze bijstandsverplichting van de reisorganisator geldt eveneens wanneer de niet-uitvoering van de reisovereenkomst het gevolg is van overmacht.

2. De appelrechters stellen vast dat de eiseres in gebreke is gebleven om aan de verweerders passende bijstand te verlenen zodat de verweerders “op zichzelf [waren] aangewezen” en het feit dat de eiseres “niet beschikte over een vertegenwoordiger in Helsinki [...] het haar niet onmogelijk [maakte] om de reizigers die ter plaatse waren gestrand, zoals [de verweerders]” bijstand te verlenen. Zij oordelen dat de overmachtssituatie die ontstaan is door de vulkaanuitbarsting, de eiseres niet bevrijden van de in artikel 15 reiscontractenwet bedoelde bijstandsverplichting, en veroordelen de eiseres op grond hiervan tot de vergoeding van de door de verweerders gemaakte reis- en verblijfkosten.

Door aldus te beslissen, oordelen de appelrechters naar recht.

Het onderdeel kan niet worden aangenomen.

Tweede onderdeel

3. Uit de door de appelrechters gebruikte bewoordingen en hun context kan uit hun oordeel dat de vulkaanuitbarsting “een geval van overmacht” uitmaakt, niet worden afgeleid dat deze situatie van overmacht ook de niet-nakoming van de in artikel 15 reiscontractenwet bedoelde bijstandsverplichting betreft.

Het onderdeel dat berust op een onjuiste lezing van het bestreden arrest, mist feitelijke grondslag.

Dictum

Het Hof,

Verwerpt het cassatieberoep.

Veroordeelt de eiseres tot de kosten.

Bepaalt de kosten voor de eiseres op 1160,01 EUR.

(...)

Note

L’obligation d’assistance de l’organisateur de voyages et la force majeure

Jean Pierre Kesteloot¹

I. LES FAITS ET LA PROCÉDURE AU FOND

1. Des voyageurs ont réservé à l’intermédiaire de leur agence un voyage en Inde du 3 au 15 avril 2010, organisé par la SA Jetair. Sur le chemin du retour en Belgique, les voyageurs ont été bloqués à leur escale de Helsinki, à la suite de l’éruption du volcan Eyjafjallajökull².

Cette éruption ayant provoqué la fermeture de l’espace aérien européen, les voyageurs sont finalement revenus en Belgique le 19 avril 2010, en voiture plutôt qu’en avion, et sans aucune assistance de l’organisateur de voyages. De ce fait, ils ont exposé des frais de transport, de restauration et d’hébergement à Helsinki, Tallinn et Varsovie.

Les voyageurs ont réclamé à Jetair le remboursement de ces frais et des billets d’avion non utilisés (Helsinki-Bruxelles),

sur la base de l’article 15 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d’organisation de voyages et le contrat d’intermédiaire de voyages³. Cette disposition prévoit que l’organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage, s’il apparaît au cours du voyage qu’une part importante des services faisant l’objet du contrat ne pourra pas être exécutée.

Par jugement du 29 novembre 2011, le tribunal de première instance d’Anvers a décidé que l’organisateur de voyages était responsable sur la base invoquée, et l’a condamné en conséquence au remboursement des frais exposés, mais pas des billets d’avion non utilisés⁴. La cour d’appel d’Anvers a confirmé ce jugement dans un arrêt du 10 février 2014⁵.

¹ Avocat au barreau de Bruxelles, professeur invité à la Haute Ecole Galilée.

² Pour une étude générale des questions de responsabilité liées à cette éruption, voy. R. ABEYRATNE, « Responsibility and Liability Aspects of the Icelandic Volcanic Eruption », *Air and Space Law*, 2010, n° 4/5, p. 281. Voy. égal. C. LEPINE, « Les perturbations du trafic aérien dues aux éruptions aux quatre coins de la planète des volcans Eyjafjöll, Grimsvötn, Puyehue et Dabbi », *R.F.D.A.S.*, 2011, p. 111.

³ *M.B.*, 1^{er} avril 1994, p. 8928. Pour une étude détaillée de la loi, voy. C. GUYOT, *Le droit du tourisme*, Bruxelles, De Boeck-Larcier, 2004; O. DUGARDYN, « La responsabilité des intermédiaires et des organisateurs de voyages », in *Responsabilités. Traité théorique et pratique*, t. II, Livre 27.2, Waterloo, Kluwer, 2010.

⁴ Civ. Anvers, 29 novembre 2011, inédit, R.G. n° 11/117/A.

⁵ Anvers, 10 février 2014, *R.W.*, 2014-2015, p. 1110.

II. LA LÉGISLATION ACTUELLE ET FUTURE EN DROIT DU TOURISME

2. La loi du 16 février 1994 constitue la transposition de la directive n° 90/314/CEE du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait⁶, adoptée à une époque où le canal de distribution électronique n'existait pas. Il était donc grand temps d'actualiser les règles en vigueur en la matière.

C'est dans cet esprit que la directive n° 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive n° 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive n° 90/314/CEE du Conseil⁷, a été adoptée.

La nouvelle directive a en effet notamment pour objectif d'adapter les règles en vigueur aux évolutions du marché du voyage, afin de répondre aux besoins des voyageurs et des professionnels du secteur à l'ère numérique⁸.

La nouvelle directive est entrée en vigueur le 31 décembre 2015. Les Etats membres doivent adopter et publier, au plus tard le 1^{er} janvier 2018, les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la nouvelle directive (art. 28, 1.), et appliquer ces dispositions à partir du 1^{er} juillet 2018 (art. 28, 2.).

Dans l'intervalle, la loi du 16 février 1994 reste en vigueur.

III. LA RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISATEUR DE VOYAGES

A. Principes

3. L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de voyages de poursuivre les autres prestataires de services en responsabilité (art. 17, al. 1^{er}, de la loi du 16 février 1994).

L'organisateur de voyages est non seulement responsable de ses propres actes et négligences, mais également de ceux de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions (art. 17, al. 2, de la loi du 16 février 1994).

En outre, l'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations (art. 18, § 1^{er}, de la loi du 16 février 1994).

La responsabilité de l'organisateur de voyages est ainsi étendue⁹. Une obligation de résultat pèse dans son chef¹⁰.

B. Cas d'exonération

4. La loi du 16 février 1994 énumère quatre cas dans lesquels l'organisateur de voyages n'est pas responsable, soit lorsque:

« 1° les manquements constatés dans l'exécution du contrat sont imputables au voyageurs;

2° les manquements imprévisibles ou insurmontables sont imputables à un tiers qui est étranger aux prestations visées au contrat;

3° les manquements sont imputables à un cas de force majeure tel que défini à l'article 14, § 2, b);

4° les manquements sont imputables à un événement que l'organisateur de voyages ne pouvait ni prévoir ni éviter même en faisant preuve de la plus grande prudence, en ce non compris les surréservations » (art. 18, § 2, de la loi du 16 février 1994)¹¹.

Dans la ligne de l'arrêt annoté, nous n'examinons ici que la notion de force majeure en droit du tourisme.

IV. LA FORCE MAJEURE

5. Par force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas

pu être évitées malgré toute la diligence déployée (art. 14, § 2, b), de la loi du 16 février 1994).

⁶ J.O., L. 158 du 23 juin 1990, p. 59.

⁷ J.O., L. 326 du 11 décembre 2015, p. 1.

⁸ Voy. p. ex. les considérants 12 et 13.

⁹ Voy. en ce sens O. DUGARDYN, « La responsabilité des intermédiaires et des organisateurs de voyages », in *Responsabilités. Traité théorique et pratique*, t. II, Livre 27.2, Waterloo, Kluwer, 2010, p. 43, n° 68; C. GUYOT, O. DE PATOUL et F. STORMS, *Le droit du tourisme. Chronique de jurisprudence (1994-2014)*, Limal, Anthémis, 2015, pp. 82 et s., n°s 147 et s.

¹⁰ Liège, 28 février 2013, *R.G.A.R.*, 2013, n° 14.999.

¹¹ Pour des cas d'application, voy. Gand, 8 octobre 2012, *N.J.W.*, 2013, p. 561, note R. STEENNOT, « Reiscontract en aansprakelijkheid reisorganisator »; Liège, 28 février 2013, *R.G.A.R.*, 2013, n° 14.999.

La Cour de cassation a décidé que cette définition ne s'applique qu'en cas d'annulation du voyage par l'organisateur de voyages, et non par le voyageur¹².

6. La notion de force majeure n'a pas manqué de donner lieu à des discussions. La tendance va dans le sens d'une interprétation stricte des critères énumérés¹³.

L'éruption du volcan Eyjafjallajökull constitue un exemple

indiscutable de force majeure. En effet, une telle éruption est un événement (i) imprévisible, (ii) irrésistible, (iii) non imputable à l'organisateur de voyages et (iv) entraînant l'impossibilité absolue et définitive d'exécuter l'obligation. Cette qualification a également été retenue en droit de l'Union¹⁴.

Il en va de même d'un ouragan qui s'est déclaré après le début du voyage¹⁵.

V. L'OBLIGATION D'ASSISTANCE DANS LE CHEF DE L'ORGANISATEUR DE VOYAGES

A. Origine

7. Une obligation d'assistance existait déjà implicitement dans le chef de l'organisateur et de l'intermédiaire de voyages sur la base de l'article 3 de la convention internationale relative au contrat de voyage (C.C.V.), faite à Bruxelles le 23 avril 1970¹⁶. Cet article était rédigé comme suit:

« Dans l'exécution des obligations résultant des contrats définis à l'article premier, l'organisateur de voyages et l'intermédiaire de voyages veillent aux droits et intérêts du voyageur d'après les principes généraux du droit et les bons usages en ce domaine. »

Il ressort en effet de la jurisprudence et de la doctrine que ce libellé comprend une obligation d'assistance dans le chef de l'organisateur et de l'intermédiaire de voyages¹⁷.

B. Principes

8. La loi du 16 février 1994 a succédé à la C.C.V. Elle prévoit expressément une obligation d'assistance dans le chef de l'organisateur et de l'intermédiaire de voyages.

L'organisateur de voyages est tenu, durant l'exécution du contrat, de faire diligence pour venir en aide et prêter assistance au voyageur en difficulté (art. 18, § 3, al. 1^{er}, de la loi du 16 février 1994).

L'obligation d'assistance subsiste même dans les cas où l'organisateur de voyages est exonéré de sa responsabilité, et notamment lorsque l'inexécution du contrat de voyage résulte d'un cas de force majeure¹⁸. Cette solution ressort du texte même de l'article 18 de la loi du 16 février 1994 et ne souffre aucune discussion¹⁹.

¹² Cass. 25 juin 2010, *D.C.C.R.*, n° 95, 2012, p. 106, note C. GUYOT et O. DE PATOUL, « La force majeure appliquée au contrat de voyage ». Pour un cas d'application au fond, voy. J.P. Fléron, 17 juin 2013, *J.J.P./J.J.Pol.*, 2013, p. 495/195; *D.A.O.R.*, 2014, p. 207, note B. WYSEUR, « Voedselvergiftiging als geval van overmacht bij vertrek op huwelijksreis: de vlieger gaat niet op ».

¹³ P.H. FAUCONNIER, « De la force majeure en droit du voyage », *D.C.C.R.*, n° 50, 2001, p. 7; P.H. FAUCONNIER, « Force majeure, obligation d'assistance et assurances en droit du voyage », *D.C.C.R.*, n° 53, 2001, p. 365; T. VAN DYCK avec la collaboration de J. GEUENS et C. SUSTRONK, « Overzicht van rechtspraak. De Nederlandstalige uitspraken van de Geschillencommissie reizen (1996-2001) », *D.C.C.R.*, n° 56, 2002, pp. 129 et s., n°s 388 et s.; O. DUGARDYN, « La responsabilité des intermédiaires et des organisateurs de voyages », in *Responsabilités. Traité théorique et pratique*, t. II, Livre 27.2, Waterloo, Kluwer, 2010, pp. 63 et s., n°s 103 et s.; C. GUYOT et O. DE PATOUL, « La force majeure appliquée au contrat de voyage » (note sous Cass. 25 juin 2010), *D.C.C.R.*, n° 95, 2012, p. 106.

¹⁴ C.J.U.E., 31 janvier 2013, C-12/11, *McDonagh, E.T.L.*, 2013, p. 152. Pour des commentaires, voy. C.-I. GRIGORIEFF, « Arrêt 'McDonagh': certaines circonstances extraordinaires peuvent-elles libérer les compagnies aériennes de leurs obligations vis-à-vis des passagers? », *J.D.E.*, 2013, p. 147; N. ROUISSI, « Arrêt *McDonagh*: la protection des passagers aériens en cas de fermeture de l'espace aérien à la suite d'une éruption volcanique », *R.E.D.C.*, 2014, p. 165.

¹⁵ Gand, 30 juin 2008, *R.G.D.C.*, 2011, p. 248.

¹⁶ Loi du 30 mars 1973 portant approbation de la convention internationale relative au contrat de voyage (C.C.V.), faite à Bruxelles le 23 avril 1970 (*M.B.*, 17 mai 1973, p. 6.168). Pour des commentaires de la C.C.V., voy. R.R. NYS, « La convention internationale de Bruxelles relative au contrat de voyage (C.C.V. du 23 avril 1970) », *E.T.L.*, 1970, p. 331; J. LIBOUTON, « La convention internationale relative au contrat de voyage (C.C.V.) faite à Bruxelles, le 23 avril 1970 », *J.T.*, 1973, p. 121.

¹⁷ Civ. Liège, 18 juin 1986, *J.L.M.B.*, 1987, p. 876; E. SMIT, « Le contrat de voyage: évolution réglementaire », *D.A.O.R.*, n° 28, 1993, p. 74; P.H. FAUCONNIER, « Force majeure, obligation d'assistance et assurances en droit du voyage », *D.C.C.R.*, n° 53, 2001, p. 365.

¹⁸ Pour des cas d'application, voy. C.L.V., 26 novembre 1998, *D.C.C.R.*, n° 43, 1999, p. 206, note F. VAN BELLINGHEN, « De samaritaanse plicht tot bijsstand van de reisorganisator »; J.P. Ostende, 1^{er} mars 2005, *D.C.C.R.*, n° 70, 2006, p. 68, note H. DE CONINCK, « De verkoop van autovakanties vormt geen ontsnappingsroute voor aansprakelijkheid »; Civ. Bruxelles, 1^{er} juin 2007, R.G. n° 2006/A/15491, *inédit*, cité par C. GUYOT, O. DE PATOUL et F. STORMS, *Le droit du tourisme. Chronique de jurisprudence (1994-2014)*, Limal, Anthémis, 2015, p. 96, n° 177; Gand, 30 juin 2008, *R.G.D.C.*, 2011, p. 248; Civ. Liège, 1^{er} octobre 2008, R.G. 06/5646/A et 07/933/A, www.juridat.be; Comm. Bruxelles, 26 octobre 2012, *J.L.M.B.*, 2013, p. 1711.

¹⁹ Voy. égal. en ce sens J. SPEYBROUCK, « Recente tendensen in de reissector over handelspraktijken én over reiscontracten », in B. TILLEMAN, A. VERBEKE et T. VANDENBOSCH (éds.), *Een reis door het recht. Reisrecht anders bekeken*, Gand, Larcier, 2005, p. 54; R. STEENNOT avec la collaboration de S. DEJONGHE, *Handboek Consumentenbescherming en Handelspraktijken*, Anvers-Oxford, Intersentia, 2007, pp. 579-580, n° 1149; R. STEENNOT, « Overzicht van rechtspraak. Consumentenbescherming (2003-2007) », *T.P.R.*, 2009, p. 542, n° 426; O. DUGARDYN, « La responsabilité des intermédiaires et des organisateurs de voyages », in *Responsabilités. Traité théorique et pratique*, t. II, Livre 27.2, Waterloo, Kluwer, 2010, p. 51, n° 83.

Il s'agit d'une obligation de moyen²⁰ (« *faire diligence* »).

En pratique, l'organisateur de voyages doit faire tout ce qu'il peut pour trouver une solution au problème rencontré par le voyageur, « *peu importe le motif pour lequel celui-ci est en difficulté, que l'inexécution du contrat soit en définitive imputée ou non à l'organisateur* »²¹.

La même obligation existe dans le chef de l'intermédiaire de voyages (art. 27 de la loi du 16 février 1994), mais dans une moindre mesure puisqu'il dispose de moyens plus limités²².

C. Prise en charge des coûts

9. L'organisateur de voyages peut, dans les cas où il est exonéré de sa responsabilité (*cf. supra*), mettre les coûts exposés à la charge du voyageur (art. 18, § 3, al. 2, de la loi du 16 février 1994).

En pratique, un organisateur de voyages qui réserve un nouveau billet d'avion pour un voyageur qui a raté un vol parce qu'il est arrivé en retard à l'aéroport, peut réclamer le paie-

ment de ce nouveau billet et des frais afférents à sa réservation au voyageur²³.

L'article 15 de la loi du 16 février 1994 prévoit cependant que, s'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant l'objet du contrat ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage²⁴.

Cette disposition est en conflit apparent avec l'article 18, § 3, alinéa 2. L'article 15 prévoit en effet la gratuité des prestations complémentaires et l'article 18, § 3, alinéa 2, le remboursement de leur coût par le voyageur à l'organisateur de voyages.

10. L'esprit de la loi veut que, dans les cas où l'organisateur de voyages est exonéré de sa responsabilité, et notamment lorsque l'inexécution du contrat de voyage résulte d'un cas de force majeure, le remboursement du coût des prestations complémentaires par le voyageur au sens de l'article 18, § 3, alinéa 2, doit prévaloir²⁵.

VI. L'ARRÊT ANNOTÉ²⁶

11. L'arrêt annoté est basé exclusivement sur l'article 15 de la loi du 16 février 1994.

La Cour de cassation a décidé en substance que:

- les mots « *au cours du voyage* » couvrent l'ensemble du voyage, en ce compris les vols et les escales, et non uniquement le séjour à destination;
- l'obligation d'assistance de l'organisateur de voyages subsiste même en cas de force majeure;
- l'article 15 de la loi du 16 février 1994 constitue une obligation d'assistance gracieuse dans le chef de l'organisateur de voyages, même lorsque l'inexécution du contrat de voyage résulte d'un cas de force majeure.

Aucune référence n'est faite à l'article 18, alors que Jetair n'a pas manqué de l'invoquer, sans succès.

12. L'arrêt annoté va à l'encontre de l'économie du contrat de voyage sur ce dernier point. S'il est évident que l'obligation d'assistance de l'organisateur de voyages subsiste même en cas de force majeure – ce que l'arrêt confirme à bon droit –, le coût des prestations complémentaires en tant que telles doit être supporté par le voyageur lorsque l'organisateur de voyages est exonéré de sa responsabilité.

L'article 15 s'inscrit en effet dans une sous-section de la loi intitulée « *Non-exécution du voyage ou modification d'un élément essentiel par l'organisateur de voyages* ». Ainsi que le soulignent les travaux préparatoires: « *L'article 15 de la proposition règle les effets de la résiliation en cours de voyage conformément aux dispositions de la directive* »²⁷. Or, en l'espèce, il n'est nullement question ni d'une modification d'un élément essentiel par l'organisa-

²⁰ Civ. Liège, 1^{er} octobre 2008, R.G. 06/5646/A et 07/933/A, www.juridat.be; Comm. Bruxelles, 26 octobre 2012, *J.L.M.B.*, 2013, p. 1711.

²¹ Civ. Liège, 1^{er} octobre 2008, R.G. 06/5646/A et 07/933/A, www.juridat.be.

²² R. STEENNOT, « *Overzicht van rechtspraak. Consumentenbescherming (2003-2007)* », *T.P.R.*, 2009, p. 542, n° 426.

²³ Pour des cas d'application, voy. T. VAN DYCK avec la collaboration de J. GEUENS et C. SUSTRONK, « *Overzicht van rechtspraak. De Nederlandstalige uitspraken van de Geschillencommissie reizen (1996-2001)* », *D.C.C.R.*, n° 56, 2002, pp. 98 et s., n°s 289 et s.

²⁴ Pour un cas d'application, voy. C.L.V., 29 octobre 2009, *D.C.C.R.*, n° 90, 2011, p. 147, note O. DUGARDYN et P. WAEGEMANS, « *De rechten van de reiziger in geval van vluchtvertraging: a never ending story?* ».

²⁵ O. DUGARDYN, « *La responsabilité des intermédiaires et des organisateurs de voyages* », in *Responsabilités. Traité théorique et pratique*, t. II, Livre 27.2, Waterloo, Kluwer, 2010, p. 65, n° 112. *Contra*: B. WYSEUR, « *Vulkaanuitbarsting geen overmacht om hulp- en bijstandsverplichting na te komen: reisorganisator betaalt* » (note sous Cass. 13 mars 2015), *D.C.C.R.*, 2015, n°s 108-109, p. 127.

²⁶ Cass. 13 mars 2015, *E.T.L.*, 2015, p. 346; *R.D.C.*, 2015, p. 739 (sommaire par O. Vanden Berghe); *D.C.C.R.*, 2015, n°s 108-109, p. 127, note B. Wyseur, « *Vulkaanuitbarsting geen overmacht om hulp- en bijstandsverplichting na te komen: reisorganisator betaalt* ». Pour la solution retenue par la Cour de cassation de France quant aux intermédiaires de voyage, voy. Cass. (Fr.), 8 mars 2012 (deux arrêts), *R.F.D.A.S.*, 2012, p. 118, note, et p. 122, note; *Rec. Dalloz*, 2012, p. 1304, note C. Lachizez, « *Les retombées d'une éruption volcanique sur la responsabilité des agents de voyages* ».

²⁷ Doc. Sénat, 488-2, 1992-1993, 15 juillet 1993, rapport, p. 6.

teur de voyages, ni d'une résiliation du contrat en cours de voyage.

L'article 18, § 3, de la loi du 16 février 1994 aurait donc dû

s'appliquer²⁸. En conséquence, l'arrêt annoté ne peut pas être approuvé.

VII. LA NOUVELLE DIRECTIVE

13. La nouvelle directive renforce les droits des voyageurs.

En ce qui concerne l'obligation d'assistance, l'article 16 de la nouvelle directive consacre dans le chef de l'organisateur de voyages une « obligation d'apporter une aide », libellée comme suit:

« Les Etats membres veillent à ce que l'organisateur apporte sans retard excessif une aide appropriée au voyageur en difficulté, y compris dans les circonstances visées à l'article 13, paragraphe 7, notamment:

- a) en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire; et
- b) en aidant le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur. »

L'article 13, § 7, prévoit:

« Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur. Si des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport

concernés pour le retour du voyageur, ces durées s'appliquent. »

Ce dernier paragraphe vise spécifiquement l'hébergement. L'article 13, § 5, alinéa 1^{er} est également intéressant en l'espèce, en ce qu'il vise l'ensemble des prestations alternatives, y compris le retour au lieu de départ:

« Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à ceux spécifiés dans le contrat, pour la continuation du forfait, y compris lorsque le retour du voyageur à son lieu de départ n'est pas fourni comme convenu. »

14. La Cour de cassation a en quelque sorte anticipé la solution prévue par la nouvelle directive.

En effet, il y est spécifiquement prévu que, lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, l'organisateur doit proposer, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations appropriées, y compris lorsque le retour du voyageur à son lieu de départ n'est pas fourni comme convenu (art. 13, § 5) et, dans un cas de force majeure, l'organisateur doit supporter les coûts de l'hébergement nécessaire, avec un plafond de trois nuitées par voyageur (art. 13, § 7).

En outre, le droit de facturer des prestations complémentaires n'est prévu que si la difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence (art. 16, al. 2), et non en cas de force majeure.

²⁸ Voy. en ce sens égal. M. VERHOEVEN, « Rechten van vliegtuigpassagiers bij overmacht », *R.G.D.C.*, 2012/2, p. 103; C. GUYOT, O. DE PATOUL et F. STORMS, *Le droit du tourisme Chronique de jurisprudence (1994-2014)*, Limal, Anthémis, 2015, pp. 73-74, n° 127 et p. 113, n° 215: « L'article 18, paragraphe 3, de la loi prévoit que l'organisateur de voyages peut mettre à charge du voyageur les coûts exposés pour l'assistance fournie. Cette obligation de remboursement par le voyageur est parfaitement justifiée puisque l'assistance fournie entre dans le cadre de faits ou événements qui exonèrent l'organisateur de voyages de sa responsabilité. Même si une contradiction peut être constatée entre l'article 18 et l'article 15 de la loi qui prévoit que l'assistance de l'organisateur est gratuite, il faut considérer que le champ d'application de cet article 15 vise une situation d'intervention ou d'assistance de l'organisateur à la suite d'une inexécution fautive de sa part ou de la part de ses sous-traitants. » *Contra*: B. WYSEUR, « Vulkaanuitbarsting geen overmacht om hulp- en bijstandsverplichting na te komen: reisorganisator betaalt » (note sous Cass. 13 mars 2015), *D.C.C.R.*, 2015, n°s 108-109, p. 127.

15. Notons enfin que, dans un souci de cohérence, les droits des voyageurs sur la base de la nouvelle directive ne portent pas atteinte à leurs droits sur la base des règlements européens²⁹ ainsi que des conventions internationales³⁰ en la matière. Les voyageurs auront donc le droit d'introduire des

réclamations sur la base de la législation à venir et des textes légaux précités (art. 14, § 5).

Cette solution de bon sens a déjà été adoptée par la jurisprudence de fond sous l'empire de la législation actuelle³¹.

VIII. CONCLUSION

16. La législation et la jurisprudence en matière de droit du tourisme³² vont vers toujours plus de protection du voyageur.

La jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne en matière de droit des passagers est éclairante à ce sujet, particulièrement depuis l'arrêt *Sturgeon*³³. La Cour

privilegie en effet systématiquement une interprétation téléologique, basée sur la poursuite des objectifs de protection des consommateurs de la législation européenne³⁴.

Ni l'arrêt annoté ni la nouvelle directive sur les voyages à forfait n'échappent à cette tendance.

²⁹. En transport aérien: règlement n° 261/2004 du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement n° 295/91, *J.O.*, L. 46 du 17 février 2004. Pour des commentaires, voy. J.P. KESTELOOT, « La protection des passagers en droit aérien », *J.T.*, 2007, pp. 125 et s.; N. CHAPIER-GRANIER, « La protection des passagers en droit aérien en droit de l'Union: les avancées jurisprudentielles », in C. CHENEVIÈRE et C. VERDURE (éds.), *Le droit des passagers: état des lieux et perspectives*, *R.E.D.C.*, 2012, p. 677; M. GODFROID, « De quelques aspects actuels et futurs du règlement n° 261/2004 » (note sous C.E., 3 juin 2014), *R.D.C.*, 2014, p. 892. Voy. égal. la proposition de règlement du 13 mars 2013 modifiant le règlement n° 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, ainsi que le règlement n° 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages (COM(2013)0130 final – 2013/0072 (COD)). En transport ferroviaire: règlement n° 1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, *J.O.*, L. 315 du 3 décembre 2007. Pour des commentaires, voy. C. PAULIN, « Le règlement (CE) n° 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires », in C. CHENEVIÈRE et C. VERDURE (éds.), *Le droit des passagers: état des lieux et perspectives*, *R.E.D.C.*, 2012, p. 635; F. LE BOT, « Les droits des voyageurs ferroviaires: avancées et limites de la protection européenne », in C. RAPOPORT (dir.), *L'espace ferroviaire unique européen – Quelle(s) réalité(s)?*, Bruxelles, Bruylant, 2015, p. 208; L. SIGUIRT, « Les droits du passager du transport ferroviaire: information et indemnisation en cas de retard », in C. RAPOPORT (dir.), *L'espace ferroviaire unique européen – Quelle(s) réalité(s)?*, Bruxelles, Bruylant, 2015, p. 221. En transport par voie d'eau: règlement n° 392/2009 du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident, *J.O.*, L. 131 du 28 mai 2009, p. 24; règlement n° 1177/2010 du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement n° 2006/2004, *J.O.*, L. 334 du 17 décembre 2010. Pour un commentaire de ce dernier, voy. P. VINCENT, « Le règlement (UE) n° 1177/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure », in C. CHENEVIÈRE et C. VERDURE (éds.), *Le droit des passagers: état des lieux et perspectives*, *R.E.D.C.*, 2012, p. 737. En transport routier: règlement n° 181/2011 du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement n° 2006/2004, *J.O.*, L. 55 du 28 février 2011. Pour un commentaire, voy. J.P. KESTELOOT, « Le droit européen des passagers dans le transport par autobus et autocar », in C. CHENEVIÈRE et C. VERDURE (éds.), *Le droit des passagers: état des lieux et perspectives*, *R.E.D.C.*, 2012, p. 603.

³⁰. En transport aérien: convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, faite à Montréal le 28 mai 1999, signée par la Communauté européenne le 9 décembre 1999 sur le fondement de l'article 300, 2., CE, approuvée au nom de celle-ci par la décision n° 2001/539/CE du Conseil du 5 avril 2001, *J.O.*, L. 194, p. 38, et approuvée par la Belgique par la loi du 13 mai 2003 portant assentiment à la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien, faite à Montréal le 28 mai 1999 (*M.B.*, 18 mai 2004, p. 39.220). En transport ferroviaire: Convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF), faite à Berne le 9 mai 1980, modifiée à plusieurs reprises depuis lors, et notamment en profondeur par le protocole du 3 juin 1999 portant modification de la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980, dit protocole de Vilnius, ratifié par la Belgique par la loi du 15 février 2007 portant assentiment au protocole portant modification de la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980, fait à Vilnius le 3 juin 1999 (*M.B.*, 30 août 2007, p. 44.891). La COTIF a été publiée avec plusieurs annexes, et notamment en Appendice A les règles uniformes relatives au transport international de voyageurs (RU-CIV). En transport par voie d'eau: protocole de 2002 à la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages, fait à Londres le 1^{er} novembre 2002, approuvé par l'Union européenne par la décision n° 2012/22/UE du Conseil du 12 décembre 2011, à l'exception des articles 10 et 11 dudit protocole, *J.O.*, L. 8 du 12 janvier 2012, p. 1, et approuvé par la Belgique par la loi du 26 novembre 2012 portant assentiment au protocole de 2002 à la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages, fait à Londres le 1^{er} novembre 2002 (*M.B.*, 11 avril 2014, p. 31.792).

³¹. J.P. Namur, 29 mai 2015, *R.G.A.R.*, 2015, n° 15.230: « Que l'adoption du règlement CE n° 261/2004 ne peut en aucun cas priver les voyageurs du droit de réclamer l'indemnisation de leur préjudice à l'organisateur de voyages en application de la loi du 16 février 1994. »

³². Voy. C. GUYOT, « Les derniers développements juridiques en droit du tourisme », in L. MARLIÈRE (dir.), *Les 25 marchés émergents du droit*, Bruxelles, Bruylant, 2006, p. 485; C. GUYOT et A. LANOTTE, « Le droit européen du tourisme », *R.E.D.C.*, 2007/2008, p. 5; *J.D.E.*, 2008, p. 101; C. GUYOT, O. DE PATOUL et F. STORMS, *Le droit du tourisme. Chronique de jurisprudence (1994-2014)*, Limal, Anthémis, 2015.

³³. C.J.U.E., 19 novembre 2009, C-402/07, *Sturgeon*. Pour des commentaires, voy. J. BALFOUR, « Airline Liability for Delays: The Court of Justice of the EU Rewrites EC Regulation 261/2004 », *Air and Space Law*, 2010, n° 1, p. 71; G. POISSONNIER et P. OSSELAND, « Le retard de plus de trois heures d'un avion donne lieu à l'indemnisation des passagers », *Rec. Dalloz*, 2010, p. 1461; N. CHAPIER-GRANIER, « La protection des passagers en droit de l'Union: les avancées jurisprudentielles », in C. CHENEVIÈRE et C. VERDURE (éds.), *Le droit des passagers: état des lieux et perspectives*, *R.E.D.C.*, 2012, pp. 685 et s. Voy. également W. VERHEYEN et B. DIKKER, « 10 years of 261/2004: any excuses left? », *E.T.L.* 2015, p. 659.

³⁴. Voy. en ce sens F. LE BOT, « Les droits des voyageurs ferroviaires: avancées et limites de la protection européenne », in C. RAPOPORT (dir.), *L'espace ferroviaire unique européen – Quelle(s) réalité(s)?*, Bruxelles, Bruylant, 2015, p. 214.