



DOCUMENT SOUMIS AUX DROITS D'AUTEUR : SOUS LICENCE CREATIVE COMMONS

CITEZ-NOUS DE LA FAÇON SUIVANTE :

Cass. 1^{ère} civ., 7 janv. 2026, n° 24-18856, F-B, *bjda.fr* 2026, n° 103, note A. Trescases

**Prestation hors forfait ?
C'est à l'agent de voyages de le prouver !**

Cass. 1^{ère} civ., 7 janv. 2026, n° 24-18856, F-B

Voyage à l'île Maurice organisé par une agence de voyages – Forfait touristique – Disparition de deux clientes dans le cadre d'une sortie en canoë – Dommage subi pendant l'exécution du contrat – Action en indemnisation de l'époux et d'un héritier contre l'agence de voyages – art. 23 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente des voyages ou de séjours (repris ensuite à l'article L. 211-17 du Code du tourisme et aujourd'hui à l'article L. 211-16 du même code, en application de la loi n° 09-888 du 22 juillet 2009 relative au développement et à la modernisation des services touristiques) – Responsabilité de plein droit de l'agence de voyages – Conditions d'exonération de responsabilité – art. 1315 C. civ. – Inversion charge de la preuve (oui) – art. 615 C. civ. – Cassation partielle

L'agence de voyages qui entend s'exonérer de sa responsabilité de plein droit doit être en mesure de prouver que le dommage subi par les victimes pendant l'exécution du contrat, est survenu à l'occasion d'une prestation étrangère au contrat conclu avec elle.

La loi du 13 juillet 1992 a instauré une responsabilité de plein droit des agents de voyages pour l'exécution des obligations comprises dans le contrat de vente de forfait touristique. Cette responsabilité objective et autonome, extrêmement lourde pour le professionnel, est parallèlement très protectrice des intérêts du voyageur¹. Elle lui permet d'engager sa responsabilité, même en l'absence de faute, et elle n'offre la possibilité à l'agent de voyages de s'en exonérer, en toute ou partie, que dans des conditions très strictes, c'est-à-dire en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible et inévitable, soit enfin à des circonstances exceptionnelles et inévitables. En théorie, le fait de faire appel aux services d'une agence de voyages peut donc laisser penser qu'il est à la fois plus facile et plus rapide de faire valoir ses droits lorsque le forfait ne s'exécute pas comme prévu, en raison de cette obligation de résultat qui incombe au professionnel.

¹ La compatibilité de la directive 2015/2302 du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées qui a été transposée en droit français par l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017, avec le système de responsabilité de plein droit, a été posée. À cette occasion, les professionnels du tourisme français entendaient obtenir un alignement avec la plupart des autres pays européens qui ne font pas supporter à leurs homologues une responsabilité aussi lourde en présence d'un forfait, dont le champ d'application a en outre été considérablement étendu. Le législateur français a pourtant assumé le choix de conserver le régime de responsabilité de plein droit, dans un souci de protéger au mieux le voyageur.

La présente affaire illustre le fait que, en dépit d'une législation particulièrement protectrice, les choses ne sont cependant pas toujours aussi simples².

En l'espèce, en 1996, une femme a conclu un contrat de voyages avec la SA Coopérative Selectour, devenue depuis lors la SA La Coppérative AS Voyages, incluant un séjour à l'île Maurice pour ses deux enfants et elle-même. Au cours de ce séjour, elle a participé avec sa fille à une sortie en canoë dans le lagon, organisée par le second établissement hôtelier dans lequel elles résidaient, alors que ce n'était pas celui réservé par l'agence de voyages. Elles ne sont malheureusement jamais revenues de cette activité et leurs corps n'ont pas été retrouvés.

En 1997, l'époux et père des deux disparues a d'abord déposé une plainte contre X pour enlèvement avec constitution de partie civile, pour laquelle le juge d'instruction a prononcé un non-lieu en 2001. À une date inconnue, la chambre d'instruction de la cour d'appel de Versailles a confirmé cette décision, ce qui a amené l'époux et son fils à poursuivre l'affaire au civil.

En 2006, ils ont donc assigné en responsabilité et indemnisation l'agence de voyages et son assureur, ainsi que les sociétés New Mauritius Hotels et Beachcomber devant le tribunal de grande instance de Paris. En 2007, un sursis à statuer sur leurs demandes indemnitaires a été prononcé dans l'attente de la transcription du jugement déclaratif d'absence ou de décès, qui est intervenue en 2010. En 2012, l'instance en responsabilité et indemnisations engagée en 2006 a donc pu reprendre.

Le 13 février 2018, le tribunal de grande instance de Paris a constaté la péremption de l'instance soulevée par les défendeurs, considérant que la décision de sursis à statuer ne suspendait pas le délai de péremption lorsqu'elle est motivée par des diligences que le juge met à la charge d'une partie, ce que la cour d'appel de Paris a confirmé le 26 novembre 2020, avant que la Cour de cassation ne casse et annule cette décision le 8 septembre 2022³.

Le père et le fils ont alors saisi à nouveau la cour d'appel de Paris pour voir accueillir leurs demandes indemnitaires en qualité de victimes et d'ayants droit des deux personnes disparues en 1996⁴.

Le 8 février 2024, la cour d'appel de Paris a infirmé le jugement en ce qu'il a constaté la péremption de l'instance, mais a parallèlement relevé que les demandeurs ne rapportaient pas la preuve que la prestation au cours de laquelle les deux personnes avaient disparu était incluse dans le contrat pour rejeter leurs demandes indemnitaires⁵.

Le 7 janvier 2026, la première chambre civile de la Cour de cassation a censuré cette analyse considérant que l'agence de voyages est responsable de la bonne exécution des obligations

² Alors que les faits remontent à bientôt 30 ans, le contentieux n'est toujours pas clos par le présent arrêt de cassation partielle en date du 7 janvier 2026, puisque les parties sont remises sur leurs demandes indemnitaires dans l'état où elles se trouvaient avant cet arrêt et renvoyées devant la cour d'appel de Versailles.

³ Cass. 2^{ème} civ., 8 septembre 2022, n° 21-10832.

⁴ En cas de décès des voyageurs, deux actions peuvent être mises en œuvre par les proches des défunts. La première permet aux héritiers de demander, au nom des défunts, la réparation du dommage subi par ceux-ci. La seconde leur offre la possibilité (héritiers ou non) de demander réparation de leur préjudice personnel (qui est un préjudice personnel par ricochet). La responsabilité de plein droit couvre tous les préjudices résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des obligations prévues dans le forfait.

⁵ Cour d'appel de Paris 8 février 2024, n° 22-19216.

résultant du contrat et que cette responsabilité ne peut être écartée que dans des cas limitativement énumérés.

En l'espèce, la Cour de cassation a plus particulièrement reproché à la cour d'appel de Paris d'avoir inversé la charge de la preuve en retenant que les conditions du changement d'hôtel par les victimes n'étaient pas établies par les demandeurs à l'action, alors qu'il revenait à la seule agence de voyages qui entendait s'exonérer de sa responsabilité au titre d'un dommage survenu pendant le séjour acquis auprès d'elle par les victimes, de rapporter la preuve que l'accident s'était produit en dehors du cadre contractuel.

Cette affaire illustre notamment les difficultés à déterminer parfois les services compris dans le forfait.

Devant la cour d'appel de renvoi de Versailles, le voyageur aura donc la lourde tâche de tenter de rapporter la preuve, par tous moyens, que suite au changement d'hôtel en cours de séjour par les victimes, le dommage subi par elles pendant l'exécution du contrat conclu avec lui est survenu à l'occasion d'une prestation qui n'était pas incluse dans le contrat. Le fait que ni les conditions particulières du bulletin d'inscription, ni les conditions générales de vente, ni la brochure de la société Rev'Vacances ne prévoyaient de changement d'hôtel au cours d'un séjour à forfait, pas plus que l'interchangeabilité des hôtels de catégories différentes, bien qu'appartenant au même groupe, pourraient plaider en faveur du voyageur.

L'absence de demande de changement d'hôtel des intéressés et la non-détention d'une carte Beachcomber permettant ce changement sans complément de prix pourraient renforcer le voyageur dans sa démonstration tendant à prouver que la prestation litigieuse était bien hors contrat et donc non soumise au régime de responsabilité de plein droit. Si les juges devaient cependant considérer que les conditions du changement d'hôtel en fin de séjour ne peuvent pas être clairement établies, ils pourraient parfaitement obliger l'agence de voyages à indemniser les victimes au titre de sa responsabilité de plein droit.

À l'inverse, si la responsabilité de plein droit de l'agent de voyages devait être écartée, il serait extrêmement difficile pour les victimes de se faire indemniser sur le terrain du droit commun de la responsabilité, en l'absence de faute de l'agent de voyages, ce qui pourrait d'ailleurs aussi expliquer la mise hors de cause par la Cour de cassation des autres défendeurs à l'action, à savoir les sociétés New Mauritius Hôtels et Beachcomber. Selon la position que retiendra la cour d'appel de renvoi de Versailles, les victimes pourraient finalement ne rien percevoir après plus de 30 ans de procédure, même si l'on peut penser que, dans le doute, les juges pourraient plutôt pencher en leur faveur.

Anne Trescases,
Maître de conférences
Université Côte d'Azur
CNRS, GREDEG-CREDECO, France

L'arrêt :

[Cass. 1ère civ., 7 janv. 2026, n° 24-18856, F-B](#)