Écrit par sylvie.duval@finances.gouv.fr (Sylvie Duval)
Vendredi, 04 Octobre 2013 00:00 -

La suppression, par l'organisateur d'un voyage, de certaines étapes, peut justifier que le client annule son achat.
La Cour de cassation admet aussi que le client se désiste si certaines visites risquent d'être annulées ou de se dérouler dans de mauvaises conditions.
Il faut cependant que les étapes remises en cause soient reconnues comme faisant partie de ce qu'un touriste est en droit d'attendre lors d'un tel voyage, ou qu'elles aient été déterminantes, ou d'une importance particulière pour ce client.
Ainsi, expliquent les juges, la suppression de la visite de Bangkok lors d'un voyage en Thaïlande, ou encore sa visite dans des conditions annoncées comme "difficiles", est objectivement contraire à ce qu'un touriste est en droit d'attendre. L'acheteur du voyage qui, dans ces conditions, annule sa commande et réclame le remboursement, n'a pas tort.
Il en va de même lorsque l'étape supprimée, ou qui risque d'être supprimée, revêt une importance particulière, bien que subjective, pour le voyageur personnellement.
En l'espèce, un couple annulait son voyage car l'organisateur parlait d'annuler la visite d'une ville à laquelle le couple tenait beaucoup puisque les époux s'y étaient rencontrés.
L'agent de voyage avait beau expliquer que si chaque client pouvait décider de ce qui était essentiel dans le contrat, tout client pourrait annuler sous n'importe quel prétexte. La justice lui a donné tort.

Consultez la source sur Veille info tourisme: Si le voyage organisé est modifié le client peut y renoncer