



Décision du Défenseur des droits MLD-2014-138

RESUME ANONYMISE DE LA DECISION

Décision relative à l'absence de prise en compte par une agence de voyage du handicap d'un client dans l'organisation d'un séjour touristique (Recommandations)

Domaine de compétence de l'institution : Lutte contre les discriminations

Thème :

- domaine de discrimination : Biens et services privés
- sous-domaine : Commerce
- critère de discrimination : Handicap

Synthèse :

Monsieur et madame V souhaitent faire une croisière sur le Nil. Madame V est handicapée. Les époux ont acheté sur internet un voyage d'une semaine en Égypte auprès d'une agence de voyages spécialisée dans le « sur-mesure ». Au cours du séjour, les réclamants ont rencontré des difficultés en raison du handicap de madame V et ils n'ont pu avoir accès à l'ensemble des prestations composant le séjour.

En l'espèce, les réclamants pouvaient légitimement s'attendre à ce que l'agence de voyages, dûment informée par leurs soins du handicap d'une participante, mette en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires pour permettre l'exécution des prestations vendues.

En application de l'article L. 211-16 du code du tourisme, les agences de voyages sont responsables de plein droit de l'exécution des obligations résultant du contrat de séjour.

Pour s'exonérer de sa responsabilité, la mise en cause invoque la faute des acheteurs en soutenant qu'ils ne l'auraient jamais informée du handicap d'une participante. Or, les réclamants apportent la preuve de la communication de cette information dès la pré-réservation.

Alors qu'elle n'a pas mis en œuvre les moyens nécessaires pour permettre la bonne exécution des prestations composant le forfait touristique vendu, l'agence de voyage pourrait voir sa responsabilité civile engagée en application de l'article L. 211-16 précité.

En conséquence, le Défenseur des droits décide de proposer à l'agence de voyages et aux réclamants de conclure une transaction afin de réparer les dommages qu'ils ont subis.

Il décide de recommander au Syndicat national des agences de voyages d'adopter des mesures pour assurer la prise en compte par les agences de voyages des besoins particuliers des clients en situation de handicap en matière de vente à distance de forfaits touristiques.

Paris, le 23 septembre 2014

Décision du Défenseur des droits MLD-2014-138

Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Vu le code pénal ;

Vu le code du tourisme ;

Saisi par monsieur V et par madame Y qui estiment que cette dernière a subi une discrimination en raison de son handicap ;

Décide de proposer à l'agence Z et aux réclamants de conclure une transaction afin de réparer les dommages matériels et moraux qu'ils ont subis ;

Décide de recommander au Syndicat national des agences de voyages d'adopter des mesures pour assurer la prise en compte par les agences de voyages des besoins particuliers des clients en situation de handicap en matière de vente à distance de forfaits touristiques ;

Demande à l'agence Z et au Syndicat national des agences de voyages de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision ;

Décide d'informer de la présente décision le ministre de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique, le comité interministériel du handicap, la Fédération du e-commerce et de la vente à distance, ainsi que l'association Tourisme et handicaps et le médiateur du tourisme et du voyage.

Jacques TOUBON

Recommandations

1. Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation de monsieur V et de madame Y relative aux difficultés rencontrées à l'occasion d'une croisière en Égypte qui leur a été vendue par l'agence de voyage Z. Le séjour était organisé par la société X¹.
2. Madame Y souffre d'hémiplégie suite à un accident vasculaire cérébral. Se déplaçant avec difficultés, elle doit utiliser un fauteuil roulant. Monsieur V considérait opportun de solliciter les services d'une agence de voyage « sur-mesure ».
3. Son choix s'est donc arrêté sur un voyage à forfait² organisé en Égypte du 16 au 26 mars 2011. Ce séjour appelé « circuit-croisière temples et minarets » proposait une « approche complète de l'Égypte avec la visite du CAIRE en deux jours et une semaine de croisière en Haute-Egypte » sur le bateau ***.
4. Le 10 janvier 2011, monsieur V renseignait un formulaire en ligne de pré-réservation³ afin d'obtenir un devis pour deux personnes. Le formulaire en ligne permettant aux clients de formuler un commentaire, le réclamant précisait la mention « HANDICAPÉ ». Un devis n°55528849 était édité.
5. Un bulletin d'inscription n°55528849 était établi le 14 janvier 2011, qui reprenait les informations relatives aux clients et au voyage, telles que figurant au devis n°55528849, à l'exception des éléments relatifs au handicap de madame Y. Les réclamants payaient la prestation (3 078 euros), sans avoir été contactés au préalable par un conseiller.
6. Début mars 2011, toujours sans nouvelles de l'agence, monsieur V décidait de téléphoner lui-même pour apporter des précisions sur les besoins de son épouse. Son interlocuteur lui aurait répondu : « On se débrouillera toujours. » Inquiet de cette réponse, monsieur V décidait de transmettre par mail du 8 mars 2011 un descriptif des difficultés rencontrées par sa femme.
7. Il ressort de l'instruction menée par les services du Défenseur des droits que les informations communiquées par monsieur V à l'agence Z n'ont fait l'objet d'aucun traitement particulier de sa part, ni n'ont été transférées à X, l'organisateur du voyage.
8. Les compagnies aériennes et les équipes de la société X sur place n'ayant jamais été informées de la présence d'un participant handicapé et n'ayant pas pu prévoir en conséquence de prestations adaptées aux besoins de madame Y, leur séjour a été très mal vécu par cette dernière.

¹ La société X appartient au groupe H.

² Article L. 211-2 du code du tourisme : *Constitue un forfait touristique la prestation :*

1° Résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ;

2° Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;

3° Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

³ Une pré-réservation correspond à une demande de devis gratuit pour le voyage sélectionné.

9. Une note récapitulative a été adressée à l'agence Z le 25 novembre 2013 par lettre recommandée avec accusé de réception (lettre reçue le 27 novembre 2013). Le document de pré-réserve n°55528849 mentionnant la participation d'une personne en situation de handicap était joint à cette note. À ce jour, le Défenseur des droits n'a été rendu destinataire d'aucune réponse.

Sur les difficultés rencontrées par les réclamants lors du séjour

10. En l'espèce, Madame Y a rencontré des difficultés concernant les transports, l'hébergement et l'accès aux excursions.
11. A l'aéroport de TOULOUSE, les équipes ont pu prendre en charge madame Y sans aucune difficulté, même s'ils n'avaient pas été préalablement informés de son arrivée. En revanche, aux aéroports du CAIRE et de LOUXOR, également non-informés de l'arrivée d'une passagère en situation de handicap, les équipes ont dû la transporter à bout de bras et sur son fauteuil pour lui permettre d'accéder à l'avion.
12. Au CAIRE, le bus de transfert jusqu'à l'hôtel n'étant pas accessible, les réclamants ont dû faire appel aux services d'un taxi qu'ils ont payé.
13. A l'hôtel Pyramids park au CAIRE, la chambre attribuée aux époux était située au deuxième étage sans ascenseur (ce qui a pu être modifié à leur arrivée par les services de l'hôtel). De même, la chambre réservée sur le bateau se situait au pont inférieur et le capitaine est intervenu afin qu'ils occupent le niveau intermédiaire. Sur le bateau, madame Y n'a participé à aucune des animations proposées, ces animations se trouvant sur le pont supérieur, soit 4 étages plus haut (le transport de la réclamante nécessitait à chaque fois l'intervention de deux matelots).
14. Concernant les excursions et visites guidées ou libres prévues dans le séjour, les réclamants n'ont pas pu toutes effectuer, le bus utilisé n'étant pas accessible. Les réclamants indiquent que madame Y n'a pu quitter le bateau que deux demi-journées.
15. Dans le cadre de l'instruction, le groupe H a été interrogée afin de déterminer si ce séjour pouvait être adapté aux besoins de madame Y.
16. Dans un premier temps, madame R, responsable du service relations clientèle de la société H, tenait à préciser aux services du Défenseur des droits que la société X n'avait jamais été informée de la situation de la réclamante, ni de ses besoins particuliers pour le vol et le séjour en Égypte.
17. Il ressort des éléments transmis par le groupe H, que la société X dispose d'une procédure permettant aux personnes en situation de handicap de bénéficier d'aménagements lorsque que la société est prévenue par le vendeur du séjour.
18. Si certaines mesures sur place ont pu être prises en urgence par les prestataires de la société X afin de répondre dans la mesure du possible aux besoins des clients, il n'en demeure pas moins que ces derniers n'ont pas bénéficié d'un service correspondant aux prestations comprises dans le forfait touristique et payées lors de la souscription du contrat de voyages.

Sur la discrimination

19. Les articles 225-1 et 225-2 du code pénal interdisent de refuser ou de subordonner la fourniture d'un service en raison du handicap.
20. La notion de fourniture de biens ou de services est entendue largement et recouvre la totalité des activités économiques, les termes « *biens et services* » devant être compris comme visant « *toutes les choses susceptibles d'être l'objet d'un droit et qui représentent une valeur pécuniaire ou un avantage* » (CA Paris 21 novembre 1974 et CA Paris 25 janvier 2005).
21. Ainsi, les prestations composant un séjour touristique relèvent de la qualification de service au sens des dispositions précitées.
22. S'agissant de la discrimination prohibée par les dispositions précitées du code pénal, elle est prouvée lorsque les éléments constitutifs du délit sont caractérisés : d'une part, l'élément matériel à savoir la différence de traitement fondée sur un critère prohibé et, d'autre part, l'élément intentionnel c'est-à-dire la conscience de l'auteur de se livrer à des agissements discriminatoires. Enfin, l'auteur du délit doit être identifié.
23. Si en l'espèce, madame Y n'a pas pu profiter de l'ensemble des prestations composant le séjour, certaines prestations n'étant pas adaptées à ses besoins, cette situation ne caractérise cependant pas un refus de délivrance de prestation fondé sur le handicap, l'agence de voyage Z ayant vendu le séjour aux réclamants.
24. En l'absence d'élément matériel du délit de discrimination, la responsabilité pénale de l'agence Z ne peut être engagée sur le fondement des articles 225-1 et 225-2 du code pénal.

Sur la responsabilité contractuelle de l'agence de voyage

25. L'article L. 211-16 du code du tourisme, qui s'applique aux forfaits touristiques, précise que l'agence de voyage 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 [...] ».
26. Toute agence de voyages intervenant en tant que vendeur d'un voyage à forfait est personnellement tenue d'une obligation de résultat quant aux prestations comprises dans le forfait. L'agence de voyages, responsable de plein droit de l'exécution des obligations résultant du contrat, ne peut s'exonérer de sa responsabilité qu'en établissant la faute de l'acheteur, le fait imprévisible ou insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, ou en cas de force majeure (article L. 211- 6 du code du tourisme alinéa 2).
27. Afin de s'exonérer de sa responsabilité, l'agence de voyage Z indique aux services du Défenseur des droits que les acheteurs ont commis une faute dans la mesure où ils n'auraient jamais signalé que l'un des participants était handicapé, le bulletin d'inscription signé par ces derniers ne portant pas cette mention.
28. Dans son courrier en date du 12 novembre, l'agence Z indiquait « qu'il incombe au client d'informer l'agence des détails d'une telle situation, tout comme il lui incombe de faire connaître ses besoins en terme d'aménagements spécifiques ». Elle concluait : « Nous ne pouvons être tenus pour responsables de la sélection par leurs soins d'un séjour inadapté au handicap de Madame. »

29. En effet, si le client omet d'informer l'agence de voyage de ses besoins particuliers, comme c'est par exemple le cas d'une situation de handicap, la responsabilité de cette dernière ne saurait être engagée, la mauvaise exécution du contrat étant dans ce cas imputable à l'acheteur.
30. Dans son courrier en date du 25 septembre 2013 adressé aux services du Défenseur des droits, monsieur D, du service juridique de l'agence Z, expliquait qu'il revenait à monsieur V de contacter un des conseillers de l'agence en précisant en amont le niveau de handicap de sa femme.
31. Monsieur D expliquait que : « Monsieur V, qui avait la possibilité d'appeler un de nos conseillers afin d'élaborer son séjour en précisant en amont le niveau de handicap de madame Y a choisi de sélectionner seul le séjour qui lui semblait adapté sur la base du descriptif [du voyage]. » Il concluait que l'agence Z ne pouvait être tenue « pour responsable de la sélection par monsieur V d'un séjour inadapté au handicap de son épouse ».
32. Or, madame Y et monsieur V pouvaient légitimement s'attendre à être contactés par un conseiller de l'agence. En effet, lorsqu'un client remplit une demande de devis sur le site de l'agence, il est indiqué à son attention : *Un conseiller voyage vous contactera rapidement par email ou bien par téléphone.* En l'espèce, les réclamants indiquent n'avoir jamais été contactés par un conseiller, ni par email, ni par téléphone.
33. Les justifications données par le service juridique de l'agence contredisent en outre les informations relatives à ses engagements précontractuels.
34. En effet, l'agence Z a mis en ligne une rubrique INFORMATIONS SPECIFIQUES A LA RESERVATION DES SEJOURS PROPOSES SUR NOTRE SITE.⁴ La procédure suivante y est décrite :
- Pré-réservation : Une pré-réservation correspond à une demande de devis gratuit et sans engagement de votre part, sur un voyage sélectionné. Dès réception de votre pré-réservation, un conseiller voyage vous contactera, vous fera des suggestions, vérifiera les disponibilités (hébergement, vols, ...) et vous adressera un bulletin d'inscription.*
- Inscription et acompte : Dès réception de votre demande, un de nos spécialistes vous contactera et entamera avec vous le processus de réservation. Votre conseiller voyage vous fera partager son expérience de sa destination, vous aiguillera dans le choix des prestations et évoquera avec vous les conditions de réservation de votre voyage : dossier de réservation, assurances, formalités de séjour.*
35. Dès lors, l'agence de voyage ne saurait soutenir qu'il revient à ses clients de contacter de leur propre initiative ses conseillers et, qu'en conséquence, l'absence de prise de contact caractériserait une faute de l'acheteur.
36. Dans son courrier du 31 mai 2012 adressé à monsieur V, l'agence de voyage écrivait : « Si nous avons été informés du degré de handicap de madame, nous aurions de toute évidence proposé des prestations personnalisées et adaptées au handicap de votre épouse ne serait-ce que sur la partie transfert aéroport. »

⁴ L'article 1369-4 du code civil impose aux fournisseurs de biens ou de prestation de services en ligne d'énoncer dans leur offre les différentes étapes à suivre pour conclure le contrat par voie électronique.

37. Dans son courrier en date du 12 novembre 2012 adressé aux services du Défenseur des droits, l'agence de voyage soutenait que monsieur V n'aurait à aucun moment de la transaction évoqué le handicap de sa femme. Elle écrivait : « trois pré-réservations ont été effectuées et, sauf erreur de notre part, dans le champ réservé aux clients aucune ne comporte la mention handicapé. »
38. Dans son courrier en date du 25 septembre 2013, monsieur D réitérait cette position en indiquant que « les éléments constitutifs du dossier, notamment le formulaire de pré-réservation et le bulletin d'inscription, ne mentionnent aucunement un handicap et les besoins particuliers de madame Y ».
39. S'adressant aux services du Défenseur des droits, il écrivait : « Contrairement à ce que vous indiquez dans votre courrier [courrier du Défenseur des droits en date du 1^{er} août 2013], le handicap de madame Y n'était pas mentionné sur le formulaire de pré-réservation. » Pour autant, il ne produisait pas ce document au soutien de ses dires.
40. Or, monsieur V apporte la preuve qu'il a bien informé l'agence dès la pré-réservation. Sur le formulaire de pré-réservation n°55528849 édité le 10 janvier 2011, il est expressément fait mention au paragraphe 6 de la particularité « handicapé », ce qui démontre que le logiciel utilisé par l'agence a bien reçu cette information sans qu'il en soit tenu compte par ses conseillers.
41. En outre, monsieur V, très inquiet de n'avoir pas été contacté, a appelé l'agence de voyages, puis lui a adressé un courriel le 8 mars 2011.
42. Il écrit : « Suite à une conversation avec l'une de vos collaboratrices, je vous précise le handicap de mon épouse : hémiplegie droite, elle peut se déplacer sur un terrain plat seule, mais lentement, franchir quelques escaliers de moins de 20 centimètres. Par contre, elle ne peut monter dans un autobus classique. Pour le reste, un peu de patience et de bonne volonté suffisent. »
43. Dans son courrier en date du 31 mai 2012 adressé aux réclamants, l'agence Z reconnaissait sans équivoque que le courriel en date du 8 mars 2011 contenait des informations déterminantes pour l'organisation du séjour. Elle admettait ainsi dans ce courrier avoir eu connaissance du handicap de Madame Y une semaine avant le départ.
44. Pour justifier auprès de ses clients sa décision de ne pas informer X de la participation d'une personne handicapée, l'agence de voyages avançait en outre qu'il était impossible d'aménager le séjour à une semaine du départ. L'agence de voyage savait donc pertinemment que les acheteurs ne pourraient bénéficier de toutes les prestations comprises dans le forfait. Pour autant, elle ne leur proposait aucune solution alternative, comme un voyage de substitution ou un remboursement.
45. Enfin, il convient de souligner que l'agence Z n'a pas été choisie par les réclamants au hasard, mais en raison des différentes informations publicitaires présentées sur son site internet. En effet, elle y insiste sur la personnalisation de ses voyages, pour lesquels il est précisé « 100% sur-mesure ». Elle insiste également sur la qualité, la disponibilité et le suivi de l'accompagnement de ses clients par ses conseillers.
46. Ainsi, les réclamants pouvaient légitimement s'attendre à ce que l'agence de voyages, dûment informée par leurs soins du handicap de madame Y, mette en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires pour permettre l'exécution des prestations composant le forfait touristique.

47. Au regard des éléments qui précèdent, l'agence Z ne saurait invoquer la faute de l'acheteur pour s'exonérer de sa responsabilité. Il y a lieu de souligner en outre la particulière mauvaise foi de ses explications lorsqu'elle maintient n'avoir jamais été informée du handicap de madame Y.
48. Alors qu'elle n'a pas mis en œuvre les moyens nécessaires pour permettre la bonne exécution des prestations composant le forfait touristique vendu, l'agence de voyage pourrait voir sa responsabilité civile engagée en application de l'article L. 211-16 du code du tourisme.
49. En conséquence, le Défenseur des droits décide de :
- Proposer à l'agence Z et aux réclamants de conclure une transaction afin de réparer les dommages matériels et moraux qu'ils ont subis ;
 - Recommander au Syndicat national des agences de voyages d'adopter des mesures pour assurer la prise en compte par les agences de voyages des besoins particuliers des clients en situation de handicap en matière de vente à distance de forfaits touristiques.