

N° RG : 11-17-000430

TRIBUNAL D'INSTANCE de LA ROCHELLE

n° minute : 311/2018

JUGEMENT DU 14 MAI 2018

AL OBAIDI Raad
AL OBAIDI née HUON
Loetitia

C/

SAS KARAVEL

DEMANDEURS

Monsieur AL OBAIDI Raad
demeurant 10 rue du Haut Pampin, 17137 L'HOUMEAU,
comparant et assisté de Me BROSSY Patrice, avocat au
barreau de LA ROCHELLE-ROCHEFORT

Madame AL OBAIDI née HUON Loetitia
demeurant 10 rue du Haut Pampin, 17137 L'HOUMEAU,
représentée par Me BROSSY Patrice, avocat du barreau de
LA ROCHELLE-ROCHEFORT

DÉFENDERESSE

SAS KARAVEL, société par actions simplifiée, dont le siège
social est situé 17 rue de l'Echiquier, 75010 PARIS, prise en
la personne de son représentant légal domicilié en cette
qualité audit siège,
représentée par Me REMOVILLE Yves, avocat plaçant du
barreau de PARIS substitué par Me Pascal THERNISIEN,
avocat postulant du barreau de LA ROCHELLE-
ROCHEFORT

**COMPOSITION DU TRIBUNAL LORS DES DÉBATS
ET DU PRONONCÉ**

JUGE : Claire-Marie PINEAU

GREFFIER : Florence GOMARD.

Et en présence lors des débats de ROCHE Angélique, greffier
stagiaire

DEBATS

A l'audience publique du 5 mars 2018, l'affaire a été retenue,
plaidée et mise en délibéré pour le jugement être mis à la
disposition du public au greffe de ce Tribunal le 14 mai 2018.

Copie exécutoire délivrée
le: 14 MAI 2018

à Me BROSSY

Expédition délivrée
le: 14 MAI 2018

à Me BROSSY

Me THERNISIEN



EXPOSÉ DU LITIGE

Le 23 février 2016, Madame Laetitia AL OBAIDI réservait en ligne sur le site PROMOVACANCES-CE un séjour aux Etats-Unis, du 1^{er} au 14 août 2018 pour 3 personnes et un prix total de 7 400,12 euros réglé en totalité.

Le 08 juillet 2016 la SAS KARAVEL enregistrerait l'annulation de cette commande, suite au refus de délivrance d'un visa ESTA à Monsieur Raad AL OBAIDI et indiquait à Madame AL OBAIDI les modalités de mise en œuvre de l'assurance pour obtenir un remboursement.

Par acte d'huissier en date du 11 mai 2017 Monsieur et Madame AL OBAIDI assignaient la SAS KARAVEL au visa des articles L111-1 du Code de la Consommation, R211-4 du Code du Tourisme et 147 du Code Civil aux fins de :

- condamner la SAS KARAVEL à leur verser la somme de 6 025,10 euros,
- condamner la SAS KARAVEL à leur verser la somme de 1 000 euros pour sanctionner sa résistance abusive,
- condamner la SAS KARAVEL à leur verser 2 500 euros en application de l'article 700 du Code de Procédure Civile et aux dépens,
- ordonner l'exécution provisoire.

Aux termes de leurs dernières écritures ils demandent en outre que la SAS KARAVEL soit déboutée de ses demandes et expliquent avoir fait refaire leurs passeports en vue de ce voyage et fait une demande de visa par la plateforme ESTA le 07 juillet 2016, que Monsieur AL OBAIDI a reçu un refus, au motif qu'il était né en IRAK et devait demander un visa B2 et qu'il n'était plus dans les temps pour l'obtenir avant le départ ce qui les a contraint à annuler leur voyage ; ils précisent que la Compagnie Présence Assistance leur a opposé un refus de garantie et que la SAS KARAVEL leur a proposé un remboursement partiel de 1 375 euros qu'ils ont refusé.

Ils soutiennent que la SAS KARAVEL a manqué à son obligation renforcée d'information précontractuelle et de conseil en n'attirant pas leur attention sur les démarches spécifiques concernant Monsieur AL OBAIDI en tant que ressortissant français né en IRAK et a commis une faute en leur indiquant que l'assurance procéderait à un remboursement total.

Ils contestent avoir tardé à accomplir les formalités nécessaires à leur voyage et précisent que Monsieur AL OBAIDI a obtenu un tel visa en février 2017 de sorte qu'il aurait pu effectuer le voyage envisagé si la SAS KARAVEL lui avait donné la bonne information sur les démarches à accomplir ; ils indiquent que les pièces produites par la SAS KARAVEL ne sont pas datées.

La SAS KARAVEL a déposé des écritures aux termes desquelles elle sollicite au visa des articles L211-8 et R211-4 du Code du Tourisme :

- débouter Monsieur et Madame AL OBAIDI de toutes leurs demandes, fins et conclusions,
- condamner Monsieur et Madame AL OBAIDI à lui payer la somme de 600 euros au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile et aux dépens.

Elle conteste s'être engagée à ce que l'annulation du voyage ne génère aucun frais et soit prise en charge par l'assurance et soutient avoir respecté son obligation d'information alors que le problème vient non pas du fait que Monsieur AL OBAIDI est né en IRAK mais possède la double nationalité ce qu'elle ignorait.

Elle explique qu'en attendant le dernier moment pour effectuer leur demande de visa, Monsieur et Madame AL OBAIDI ont concouru à la réalisation de leur préjudice.

Le dossier a été utilement appelé à l'audience du 05 mars 2018 à laquelle les parties ont exposé les moyens et prétentions contenus dans leurs conclusions respectives visées à l'audience, à la lecture desquelles les parties sont renvoyées pour plus ample informé.

L'affaire a été mise en délibéré par mise à disposition au greffe au 14 mai 2018.

EXPOSÉ DES MOTIFS

1/ Sur le devoir d'information et de conseil de l'agence de voyage

Aux termes de l'article 1147 du Code Civil applicable à la date des faits : *"Le débiteur est condamné, si il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts, soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, toutes les fois qu'il ne justifie pas que l'inexécution provient d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée, encore qu'il n'y ait aucune mauvaise foi de sa part."*

Aux termes de l'article R211-4 du Code du Tourisme : *"A la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :*

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;*
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;*
- 3° Les prestations de restauration proposées ;*
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;*
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;*
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;*
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;*
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;*

- 9° *Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R221-8 ;*
- 10° *Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;*
- 11° *Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;*
- 12° *L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;*
- 13° *Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R211-15 à R211-18."*

Il n'est pas contesté que Monsieur et Madame AL OBAIDI ont acquis en ligne sur le site PROMOVACANCES-CE un séjour aux Etats-Unis, du 1^{er} au 14 août 2018 pour 3 personnes, que Monsieur AL OBAIDI a fait une demande de visa le 07 juillet 2016 par la plateforme ESTA qui lui a été refusée.

Les demandeurs reprochent à la SAS KARAVEL de ne leur avoir donné aucune information concernant des démarches spécifiques à accomplir du fait des origines irakiennes de Monsieur AL OBAIDI.

En l'espèce, il est expressément renvoyé, dans le mail de confirmation de réservation en date du 18 février 2016, aux conditions générales de vente figurant sur un lien accessible par simple clic.

Or, figure dans ces conditions générales un chapitre intitulé "FORMALITES" qui décrit les démarches à effectuer pour les ressortissants français et fait état de l'exclusion d'une certaine catégorie de voyageurs dont les personnes ayant la nationalité Irakienne, depuis une loi entrée en vigueur aux Etats-Unis le 21 janvier 2016.

Il résulte de ces éléments que l'information concernant les formalités administratives à effectuer ont bien été transmises aux demandeurs.

Toutefois, en sa qualité de professionnel, la SAS KARAVEL est débitrice d'une obligation de conseil envers ses clients. Elle se devait donc, eu égard au lieu de naissance de Monsieur AL OBAIDI dont elle a eu connaissance dès la réservation, d'alerter ce dernier sur les dispositions récemment entrées en vigueur de la nouvelle loi américaine, susceptibles de le concerner même si elle ignorait qu'il disposait de la double nationalité.

Il y a donc lieu de retenir sa responsabilité contractuelle pour défaut de conseil.

La SAS KARAVEL est mal fondée à soutenir que Monsieur AL OBAIDI a contribué à son préjudice en effectuant tardivement sa demande de visa, alors que ce n'est pas la date de la demande qui est la cause du préjudice mais bien le défaut de conseil sur les formalités à accomplir.

Eu égard à la faute commise par la SAS KARAVEL, il n'y a pas lieu de faire application des conditions générales d'annulation prévues au contrat.

2/ Sur la réparation du préjudice

Les conséquences d'un manquement au devoir de conseil ne peuvent s'analyser qu'en une perte de chance dès lors que la décision qu'aurait prise le créancier de l'obligation, si il avait été mieux informé, est incertaine.

Toutefois, dans la situation où l'on serait certain que si la victime avait été correctement informée ou conseillée elle aurait pris une décision ou adapté son attitude de manière à éviter le dommage, la réparation peut être intégrale.

En l'espèce, il est certain que si Monsieur AL OBAIDI avait été informé à temps des formalités requises pour obtenir un visa, il aurait fait le nécessaire en temps utile et l'aurait obtenu puisqu'il justifie d'une telle obtention à la date du 05 février 2017;

En conséquence, la SAS KARAVEL sera condamnée à verser à Monsieur et Madame AL OBAIDI la somme de 6 025,10 euros à titre de dommages et intérêts, en compensation du préjudice subi et correspondant au remboursement des frais engagés pour le voyage annulé.

3/ Sur la demande de dommages et intérêts pour résistance abusive

L'exercice d'une action en justice, de même que la défense à une telle action, constitue en principe un droit et ne dégénère en abus pouvant donner naissance à une dette de dommages et intérêts que dans le cas de malice, de mauvaise foi ou d'erreur grossière équipollente au dol.

En l'espèce, il ne résulte d'aucun élément du dossier que l'attitude de la SAS KARAVEL procède d'une quelconque malice, mauvaise foi ou erreur grossière.

En conséquence, Monsieur et Madame AL OBAIDI seront déboutés de leur demande de dommages et intérêts.

4/ Sur les demandes au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile

Il convient, en tenant compte de l'équité et de la situation économique respective des parties, de condamner la SAS KARAVEL à payer à Monsieur et Madame AL OBAIDI la somme de 800 euros sur le fondement des dispositions de l'article 700 du Code de Procédure Civile.

La SAS KARAVEL, partie succombante, sera déboutée de pareille demande.

5/ Sur l'exécution provisoire

L'ancienneté des faits justifie le prononcé de l'exécution provisoire.

6/ Sur les dépens

La SAS KARAVEL, partie succombante, sera condamnée aux dépens.

PAR CES MOTIFS

Le Tribunal, statuant publiquement, par jugement contradictoire, et en premier ressort, prononcé par mise à disposition au greffe,

- **CONDAMNE** la SAS KARAVEL à verser à Monsieur Raad AL OBAIDI et Madame Laetitia AL OBAIDI la somme de **SIX-MILLE-VINGT-CINQ EUROS ET DIX CENTIMES (6 025,10 €)** en préparation de leur préjudice ;
- **DÉBOUTE** Monsieur Raad AL OBAIDI et Madame Laetitia AL OBAIDI de leur demande de dommages et intérêts pour résistance abusive ;
- **CONDAMNE** la SAS KARAVEL à verser à Monsieur Raad AL OBAIDI et Madame Laetitia AL OBAIDI la somme de **HUIT-CENTS EUROS (800 €)** au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile ;
- **ORDONNE** l'exécution provisoire ;
- **CONDAMNE** la SAS KARAVEL aux dépens.

Ainsi jugé et prononcé le 14 mai 2018 au Tribunal d'Instance de LA ROCHELLE, conformément aux dispositions des articles 450 et 456 du Code de Procédure Civile, la minute étant signée par Madame PINEAU, Vice-Présidente et par Madame GOUWARD, Greffier.

LE PRÉSIDENT,
C-M. PINEAU

LE GREFFIER,
F. GOUWARD

En conséquence, la République Française mandate et ordonne
à tous Juges de Justice, sur ce requis de mettre ledit jugement à exécution
aux Procureurs Généraux et aux Procureurs de la République près les Tribunaux
de Grande Instance d'y tenir la main, à tous commandants et officiers de la force
publique de prêter main forte lorsqu'ils en seront légalement requis.
En foi de quoi, le présent a été signé par le Juge et le Greffier et la
présente grosse, conforme à la minute, a été signée par le Greffier-en-chef.
Fait à LA ROCHELLE le Greffier en Chef.

14 MAI 2018