



Séjour tout compris à l'île Maurice, avec Lastminute.com, quelle responsabilité lorsque le séjour vire au cauchemar ?

Commentaire d'arrêt publié le 01/03/2025, vu 588 fois, Auteur : [Laurent LATAPIE Avocat](#)

Un séjour tout compris à l'île Maurice, vol + hôtel est réservé par un jeune couple sur Lastminute.com. Mais le séjour idyllique vire au cauchemar. Quelle responsabilité du voyageur Lasminute.com ? Quelle indemnisation ?

Un séjour tout compris à l'île Maurice, vol + hôtel est réservé par un jeune couple amoureux sur la plateforme Lastminute.com. Mais le séjour idyllique vire au cauchemar, ente vol retardé de plus de 7h et réservation dans l'hôtel de luxe annulée suite à un problème informatique. Quelle responsabilité du voyageur Lasminute.com ? Quelle indemnisation ?

Article :

Il convient de s'intéresser à une jurisprudence qui a été rendue, une fois n'est pas coutume, par le Tribunal de proximité de Brignoles ce 07 février 2025 et qui vient aborder une problématique d'un consommateur qui avait souhaité prendre un séjour tout compris, vol + hôtel, à l'île Maurice avec la société Lastminute.com,

En effet, Madame B a contracté effectivement un contrat pour l'achat d'un voyage via un site internet d'une compagnie de voyage low-cost dénommée LASTMINUTE.COM.

Ce contrat comprenait un pack travel, incluant la réservation du vol Marseille – Ile Maurice, du déplacement nécessaire ainsi que de l'hôtel pour une durée de treize nuits, du 01^{er} novembre 2023 au 14 novembre 2023 pour deux personnes.

Le montant de ce séjour tout compris était de 3 587.92 €.

[Un voyage idyllique tout compris avec lastminute.com](#)

Madame B avait également pris soin de contracter une assurance dans le cadre de son contrat avec LASTMINUTE.COM, celle-ci comprenait une garantie pour le retard de vol, l'assurance couvrant à partir de quatre heures après l'heure du départ du vol initial, 30.00 € par tranche de deux heures de retard par la suite et un montant total plafonné à 150.00 €.

Malheureusement, le 31 octobre 2023 au départ de Paris Charles de Gaulles, le vol MK0015 a eu plus de sept heures de retard, ce séjour idyllique et romantique au sein d'une villa privée avec piscine et spa privatif devait pourtant être l'endroit du voyage romantique et reposant auquel espérait Madame B et qui avait d'ailleurs économisé toute l'année à cette fin.

Un vol retardé plus de 7h

Or, arrivé à la destination de l'île Maurice avec plus de sept heures de retard, Madame B, accompagnée de son conjoint, se sont rapprochés de l'hôtel qu'elle avait réservé sur l'île Maurice qui leur a annoncé dans la plus grande des surprises que la réservation avait été annulée en amont et en accord avec l'agence LASTMINUTE.COM.

Une réservation en hôtel de luxe annulée à cause d'un problème informatique

Cette problématique était en fait liée à un incident technique émanant des services de LASTMINUTE, ce que la compagnie reconnaissait aisément dans un certain nombre d'échanges de mails qui ont amené effectivement Madame B à se retrouver sans pouvoir jouir de la résidence hôtelière qu'elle avait réservé avec le standing qui allait de pair.

Ce qui n'a jamais d'ailleurs été contesté par LASTMINUTE.COM.

Madame B et son compagnon ont été extrêmement choqués puisqu'ils avaient réservé un voyage tout compris et se sont pourtant retrouvés à l'étranger sans logement.

Madame B a eu beaucoup de mal à joindre la compagnie LASTMINUTE.COM et a dû même engager un certain nombre de frais téléphoniques pour arriver à trouver une solution de repli.

C'est dans ces circonstances que finalement LASTMINUTE.COM a réservé un autre hôtel prétendument au standing similaire.

Le déplacement au sein de ce nouvel établissement hôtelier s'est fait aux frais de Madame B.

Or, sur place, le nouvel hôtel proposé par LASTMINUTE.COM était, quant à lui, complètement complet, le gérant affirmant ainsi qu'il était impossible que l'agence LASTMINUTE.COM ait réservé une suite.

Il est alors 18H00 et le couple se trouvait toujours sans domicile.

Aucune solution de secours proposé par Lastminute.com

La compagnie de voyage LASTMINUTE.COM proposait en début de soirée un troisième logement, le déplacement sur les lieux aux alentours de 20H00 s'est encore fait aux frais de Madame B.

En arrivant sur les lieux, Madame B s'est retrouvée face à la maison d'un particulier recouvrant une chambre à louer au sein d'un quartier insécurisé.

Cet établissement était de qualité bien inférieure et pour lequel Madame B a immédiatement répercuté par mail les difficultés rencontrées quant à l'hygiène, la sécurité et la salubrité de l'établissement de secours que LASTMINUTE.COM avait proposé, ne donnant pas d'autre choix à Madame B de se débrouiller par ses propres moyens.

Un logement de secours proposé par Lastminute.com insalubre et dans un quartier insécurisé

Ces difficultés ont clairement gâché l'esprit du séjour réservé sur la plateforme LASTMINUTE.COM, séjour qui était pourtant l'investissement de plus d'une année d'économie et qui est devenu un véritable parcours du combattant qui a impacté considérablement Madame B, tant sur le terrain psychologique et moral, mais également sur le terrain financier.

Le voyage romantique tout compris aura finalement fait perdre deux jours de visite à Madame B et à son compagnon mais également un montant de 3 587.92 € correspondant au prix du séjour comprenant le vol ayant eu plus de sept heures de retard, l'hôtel dans lequel Madame B n'a pu

passer aucune nuit ainsi que le déplacement qui a été fait aux frais de Madame.

À cela s'ajoutant une angoisse dans les premiers jours mais surtout beaucoup de dépenses supplémentaires.

Un voyage romantique virant au cauchemar à grands renforts de frais imprévus

De telle sorte que Madame B s'est considérée bien fondée à engager la responsabilité du voyageur qui a commis un grand nombre d'erreurs.

Il convient d'ailleurs de constater qu'aucune prise en charge n'a été organisée par la compagnie LASTMINUTE.COM malgré leur promesse pour trouver un logement conforme au contrat principal et permettre à Madame B d'avoir un logement salubre durant son séjour alors que, au cours d'un échange de mails entre la compagnie LASTMINUTE.COM et Madame B, l'agence prévoyait que, dans l'hypothèse où un autre emplacement ne serait pas trouvé dans de bonnes conditions, un remboursement pourrait être effectué dans lequel LASTMINUTE.COM déclare clairement que, en cas d'insatisfaction et de non re dispatching de Madame B dans un établissement de même qualité, LASTMINUTE.COM s'engageait à la rembourser.

Cette proposition de remboursement avait d'ailleurs été renouvelée dans un autre mail le 02 novembre 2023.

Pour autant, force est de constater que LASTMINUTE.COM n'a jamais procédé à son remboursement, contraignant Madame B à saisir la juridiction compétente.

Une proposition d'indemnisation de lastminute.com jamais honorée

Il importe de préciser que, en cas d'inexécution totale d'un contrat, la responsabilité contractuelle prévue par l'article 1231-1 du Code civil s'applique.

Ainsi, le débiteur peut être condamné s'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, s'il ne justifie pas que l'exécution a été empêchée par la force majeure.

Quelle responsabilité du voyageur pour Lastminute.com ?

En application des dispositions de l'article 23 de la Loi du 13 juillet 1992, tout organisateur ou vendeur de voyage ou de séjour est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant de son contrat, que ces obligations soient exécutées par lui-même ou par d'autres prestataires de service.

Ce que confirme largement la jurisprudence, 1^{ère} Chambre civile, 15 mars 2005, N°02-15.940.

C'est dans ces circonstances que le Juge est effectivement rentré en voie de condamnation à l'encontre de LASTMINUTE.COM sur la base du raisonnement suivant.

Le Tribunal de proximité de Brignoles reprend les dispositions de l'article 1217 du Code civil qui dispose que :

« La partie envers laquelle l'engagement n'a pas été exécuté ou l'a été imparfaitement peut refuser d'exécuter ou suspendre l'exécution de sa propre obligation, poursuivre l'exécution forcée en nature de l'obligation, obtenir une réduction du prix, provoquer la résolution du contrat, demander réparations des conséquences de l'inexécution. »

Les sanctions qui ne sont pas incompatibles peuvent être cumulées, des dommages et intérêts peuvent toujours s'y ajouter. »

L'article 1231-1 du Code civil dispose quant à lui que :

« Le débiteur est condamné s'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, s'il ne justifie pas que l'exécution a été empêchée par la force majeure. »

Madame B sollicite à titre principal le remboursement du prix réglée à LASTMINUTE.COM au titre de ce séjour à l'île Maurice du 01^{er} au 14 novembre 2023 et ce, pour deux personnes, pour un montant total de 3 587.92 €.

À cette fin, cette dernière fournit un mail qu'elle intitule « Bon de commande », la réservation initiale de l'hébergement, des échanges de mails entre Madame B et la société LASTMINUTE.COM, les factures de téléphone, factures de taxi sur place ainsi que la facture de l'hôtel réservé par Madame B, le mail de proposition de prise en charge de 15 % du séjour du 07 novembre.

Il résulte de ces pièces que Madame B a réservé auprès de la société LASTMINUTE.COM un vol et un hébergement sur l'île Maurice du 01^{er} novembre au 14 novembre 2023.

Un problème relatif à l'établissement réservé au titre de l'hébergement lors de l'arrivée de Madame B se déduit des échanges de mails entre celle-ci et LASTMINUTE.COM le 06 novembre 2023 et le 07 novembre 2023.

La difficile démonstration de la preuve de tous les préjudices subis

Toutefois, Madame B ne produit aucune pièce au débat permettant à la juridiction de s'assurer du prix versé au titre des prestations commandées qui n'ont pu être assurées, notamment en ce qui concerne le logement.

La prestation concernant le vol pour deux passagers à destination de l'île Maurice a bien été assurée, même si Madame B justifie d'un retard de vol.

Au regard de l'ensemble des éléments, il convient de condamner la société LASTMINUTE.COM à régler à Madame B les dommages et intérêts qui seront fixés au montant du prix de l'hôtel réservé sur place par ses soins, soit, la somme de 2 112.00 €, outre la somme de 75.49 € au titre des frais de téléphone et 22.90 € au titre de la facture de taxi.

Par ailleurs, il apparaît incontestable que Madame a subi un préjudice moral eu égard au caractère inattendu de la situation à gérer sur place dans un pays étranger qui sera indemnisé à hauteur de 400.00 €, auxquels viennent s'ajouter tout naturellement 1 000.00 € au titre de l'article 700 du Code de procédure civile, outre les entiers frais et dépens.

La responsabilité de Lastminute.com consacrée au titre de ses différents manquements

Cette jurisprudence, même rendue par la juridiction du Tribunal de proximité, est une jurisprudence intéressante car elle rappelle que, effectivement, dans le cadre de voyage organisé notamment avec des packs séjour comprenant vol et hôtel, il peut y avoir des difficultés d'exécution dans le cadre de la réalisation des prestations réservées et il n'en demeure pas moins

que le voyageur engage sa responsabilité et peut être condamné à indemniser la victime qui a vu son séjour idyllique se transformer en un véritable cauchemar.

Article rédigé par Maître Laurent LATAPIE,

Avocat à Fréjus-Saint-Raphaël,

Docteur en Droit, Chargé d'enseignement,

www.laurent-latapie-avocat.fr