

Affaire C-578/19

Demande de décision préjudicielle

Date de dépôt :

30 juillet 2019

Juridiction de renvoi :

Supreme Court of the United Kingdom

Date de la décision de renvoi :

24 juillet 2019

Partie requérante :

X

Partie défenderesse :

Kuoni Travel Ltd

**LA SUPREME COURT OF THE UNITED KINGDOM (COUR SUPRÊME
DU ROYAUME-UNI)**

24 juillet 2019

Devant

[OMISSIS]

X (partie requérante) contre

Kuoni Travel Ltd (partie défenderesse)

APRÈS AVOIR ENTENDU les avocats de la requérante, de la défenderesse et de l'intervenante le 1^{er} mai 2019

ORDONNE QUE :

1. les questions formulées dans l'annexe de la présente ordonnance fassent l'objet d'un renvoi préjudiciel devant la Cour de justice de l'Union européenne au titre de l'article 267 TFUE ;

2. les dépens soient réservés.

Le greffier

24 juillet 2019

[Or. 2]

ANNEXE

LES QUESTIONS PRÉJUDICIELLES

1) Lorsqu'il y a eu inexécution ou mauvaise exécution des obligations découlant d'un contrat portant sur un voyage à forfait conclu par un organisateur ou un détaillant avec un consommateur et régi par la directive 90/314/CEE du Conseil, du 13 juin 1990, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait, et que l'inexécution ou la mauvaise exécution résulte des actes d'un employé d'une société hôtelière qui est une prestataire de services dans le cadre dudit contrat :

- a) convient-il de retenir la cause d'exonération prévue à l'article 5, paragraphe 2, troisième tiret, deuxième partie, et, en cas de réponse affirmative,
- b) selon quels critères la juridiction nationale doit-elle statuer sur l'application de ladite cause d'exonération ?

2) Lorsqu'un organisateur ou un détaillant conclut avec un consommateur un contrat portant sur un voyage à forfait régi par la directive 90/314/CEE du Conseil et qu'une société hôtelière fournit des services dans le cadre dudit contrat, un employé de cette société hôtelière doit-il lui-même être considéré comme un « prestataire de services » aux fins de l'application de la cause d'exonération prévue à l'article 5, paragraphe 2, troisième tiret, de la directive ?

Le greffier

24 juillet 2019

[Or. 3]

La COUR [SUPRÊME] ORDONNE que nul ne publie ou ne divulgue le nom ou l'adresse de la partie requérante qui fait l'objet de la présente procédure, ni ne publie ou ne révèle toute information susceptible de permettre l'identification de la partie requérante ou de tout membre de sa famille dans le cadre de la présente procédure.

[OMISSIS]

ARRÊT

X (partie requérante)/Kuoni Travel Ltd (partie défenderesse)

[OMISSIS]

ARRÊT RENDU LE

24 juillet 2019

Après audience du 1^{er} mai 2019

[Or. 4]

[OMISSIS]

[Or. 5]

LORD LLOYD-JONES : (suivi par Lord Kerr, Lord Hodge, Lady Arden et Lord Kitchin)

Exposé des faits

1 Le 1^{er} avril 2010 ou aux alentours de cette date, la partie requérante et son époux [les ordonnances relatives à l'anonymat de M. et M^{me} X ont été rendues à l'égard de la partie requérante par la Court of Appeal (Cour d'appel, Royaume-Uni) et la Supreme Court (Cour suprême)] ont conclu un contrat avec un organisateur de voyages, partie défenderesse (ci-après la « société Kuoni »), aux termes duquel cette dernière s'est engagée à fournir un voyage à forfait au Sri Lanka incluant des vols aller-retour du Royaume-Uni et un séjour tout compris de 15 nuitées à l'hôtel Club Bentota (ci-après l'« hôtel ») du 8 au 23 juillet 2010.

2 Les clauses contractuelles en cause stipulaient :

« Votre contrat est conclu avec la société Kuoni Travel Ltd. Nous sommes chargés de vous fournir différents services faisant partie du voyage que vous réservez auprès de notre société » (conditions de réservation, clause 2.2)

« [...] nous engageons notre responsabilité lorsque, en raison d'une faute imputable à notre société ou à un de nos agents ou prestataires, tout élément de vos prestations de voyage réservées avant le départ du Royaume-Uni ne correspond pas à la description qui en est faite dans la brochure ou n'est pas une prestation de qualité raisonnable, ou encore lorsque vous ou un membre de votre groupe venez à décéder ou à subir un dommage en raison d'une activité qui fait partie de ces prestations de voyage. Nous déclinons toute responsabilité si, et dans la mesure où, toute défaillance dans la fourniture de vos prestations de voyage, le décès ou le dommage n'est pas dû à une faute imputable à la société ou à un de nos agents ou prestataires, mais est de votre fait [...] ou est causé par des circonstances imprévues que, avec toute la diligence nécessaire, notre société, nos agents ou prestataires ne pouvaient prévoir ou éviter » [conditions de réservation, clause 5.10, sous b)]

- 3 Le 17 juillet 2010 au petit matin, la partie requérante se dirigeait vers la réception à travers les jardins de l'hôtel. Elle est tombée sur un employé de l'hôtel, N, qui y occupait un poste d'électricien et qui (d'après les faits constatés par le juge) était connu comme tel de la partie requérante. N était de service et portait l'uniforme d'un membre du personnel d'entretien. N a proposé à la partie requérante de lui montrer un raccourci vers la réception, offre qu'elle a acceptée. N l'a attirée dans le local technique de l'hôtel où il l'a violée et agressée. **[Or. 6]**
- 4 Dans le cadre de la présente procédure, M^{me} X réclame des dommages-intérêts à la société Kuoni pour le viol et les agressions subis. L'action a été intentée pour rupture de contrat et/ou sur le fondement du Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 (règlement de 1992 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait) (ci-après le « règlement de 1992 ») ayant transposé la directive 90/314/CEE du Conseil, du 13 juin 1990, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait (JO 1990, L 158, p. 59) (ci-après la « directive »).

La législation applicable

- 5 Les dispositions concernées de l'article 5 de la directive étaient libellées comme suit :

« 1. Les États membres prennent les mesures nécessaires pour que l'organisateur et/ou le détaillant partie au contrat soient responsables à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant de ce contrat, que ces obligations soient à exécuter par eux-mêmes ou par d'autres prestataires de services et ceci sans préjudice du droit de l'organisateur et/ou du détaillant d'agir contre ces autres prestataires de services.

2. En ce qui concerne les dommages qui résultent pour le consommateur de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, les États membres prennent les mesures nécessaires pour que l'organisateur et/ou le détaillant partie au contrat soient responsables, à moins que cette inexécution ou mauvaise exécution ne soit imputable ni à leur faute ni à celle d'un autre prestataire de services parce que :

- les manquements constatés dans l'exécution du contrat sont imputables au consommateur,
- les manquements constatés sont imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, revêtant un caractère imprévisible ou insurmontable,
- ces manquements sont dus à un cas de force majeure, telle que définie à l'article 4 paragraphe 6 deuxième alinéa sous ii) ou à un événement que l'organisateur et/ou le détaillant **[Or. 7]** ou le prestataire, avec toute la diligence nécessaire, ne pouvaient pas prévoir ou surmonter.

[...]

En ce qui concerne les dommages autres que corporels résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des prestations faisant l'objet du forfait, les États membres peuvent admettre que le dédommagement soit limité en vertu du contrat. Cette limitation ne doit pas être déraisonnable.

3. Sans préjudice du paragraphe 2 quatrième alinéa, il ne peut être dérogé par clause contractuelle aux paragraphes 1 et 2. »

6 Aux termes des dispositions applicables de l'article 15 du règlement de 1992 :

« 1. L'autre partie au contrat est responsable à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de tout recours ou droit d'action dont dispose cette autre partie contre les autres prestataires de services.

2. L'autre partie au contrat est responsable à l'égard du consommateur de tout dommage qui lui est causé par l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat, à moins que l'inexécution ou la mauvaise exécution ne soit due ni à la faute de l'autre partie ni à celle d'un autre prestataire de services, parce que :

- a) les manquements constatés dans l'exécution du contrat sont imputables au consommateur ;
- b) les manquements constatés sont imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, revêtant un caractère imprévisible ou insurmontable ; ou
- c) ces manquements sont dus à : **[Or. 8]**
 - i) des circonstances étrangères à celui qui l'invoque, anormales et imprévisibles, dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré toutes les diligences déployées ; ou
 - ii) un événement que l'autre partie au contrat ou le prestataire de services, avec toute la diligence nécessaire, ne pouvait pas prévoir ou surmonter.

[...]

5) Sans préjudice des paragraphes 3 et 4, la responsabilité prévue aux paragraphes 1 et 2 ne peut être exclue par une clause du contrat. »

- 7 Conformément à l'article 13 du Supply of Goods and Services Act (loi de 1982 sur la fourniture de biens et services), la société Kuoni était tenue d'exécuter les prestations stipulées dans le contrat avec une diligence et une compétence raisonnables.

La procédure au principal

- 8 Devant les juges du fond, M^{me} X faisait en substance valoir que le viol et les agressions correspondaient à la mauvaise exécution d'une obligation contractuelle. [Devant la Supreme Court (Cour suprême), l'avocat de M^{me} X, tout en maintenant son action pour violation du règlement de 1992, a souligné que l'action de M^{me} X était essentiellement une action pour rupture de contrat.] Dans le sens de son argumentation, il a été reconnu que rien ne laissait supposer que N était une personne dangereuse. Par ailleurs, M^{me} X n'invoquait pas l'existence d'une négligence systémique ou organisationnelle de la société Kuoni ou de l'hôtel (telle qu'un défaut de surveillance de N ou une négligence dans le choix de N en tant qu'employé) comme étant la cause des agressions. Celles-ci auraient été causées par N seul.
- 9 Dans le cadre de sa défense, la société Kuoni a reconnu qu'elle était « responsable à l'égard de la partie requérante de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de voyage, que ces obligations soient ou non à exécuter par la partie défenderesse ou par un autre prestataire de services » et que « lesdites obligations seraient exécutées avec une diligence et une compétence raisonnables ». En revanche, la société Kuoni a contesté que le viol et les agressions commis par N constituent une violation des obligations qui lui incombent à l'égard de M^{me} X en vertu du contrat ou du règlement de 1992. En particulier, elle a réfuté l'affirmation selon laquelle le viol et les agressions constituaient une mauvaise exécution d'une obligation contractuelle. En outre, la société Kuoni a invoqué, pour s'exonérer de sa responsabilité, la clause 5.10, sous b), des conditions de réservation et l'article 15, paragraphe 2, sous c), point ii), du règlement de 1992.
- 10 En première instance, [OMISSIS] [la High Court] (Haute cour, Royaume-Uni) a conclu [OMISSIS] que « les prestations de voyage » figurant dans la clause 5.10, sous b), ne visaient pas un membre du personnel d'entretien accompagnant un client à la réception. [OMISSIS] En outre, elle a jugé, obiter dictum, que, en tout état de cause, la société Kuoni aurait pu invoquer la cause d'exonération de responsabilité prévue à l'article 15, paragraphe 2, sous c), point ii), au motif que l'agression était un événement qui, avec toute la diligence nécessaire, n'aurait pu être prévu ou surmonté (par voie de déduction, par l'hôtel). [OMISSIS]
- 11 La Court of Appeal (Cour d'appel) (juges Terence Etherton, Longmore and Asplin) a rejeté le recours à la majorité (le juge Longmore ayant voté contre).
- 12 Dans un seul et même arrêt, les juges Etherton et Asplin ont estimé qu'il convenait d'interpréter l'expression « prestations de voyage » figurant dans la clause 5.10, sous b), en ce sens qu'elle excluait un membre du personnel

d'entretien de l'hôtel qui était considéré comme tel par le client que ce membre du personnel accompagnait à la réception. En effet, cela ne faisait pas partie des attributions pour lesquelles l'employé avait été engagé [OMISSIS]. Le règlement de 1992 n'a pas vocation à faciliter une action en justice contre un organisateur de voyages pour le comportement fautif d'un employé d'un prestataire, lorsque ce comportement ne fait « pas partie des tâches pour lesquelles il est employé » et que le prestataire ne serait pas responsable du fait d'autrui en vertu du droit national applicable aux consommateurs ou du droit étranger applicable audit prestataire. [OMISSIS]

- 13 En outre, la majorité des juges a relevé, obiter dictum, que la société Kuoni n'était responsable ni en vertu des termes explicites de la clause [Or. 9] 5.10, sous b), ni en application de l'article 15, car N n'était pas un « prestataire » au sens de ces dispositions. Le juge [de première instance] a constaté, à juste titre, que c'est l'hôtel et non N qui était le prestataire des services exécutés par N. Les conditions de réservation faisaient référence à « nos agents ou prestataires », ce qui impliquait la nécessité d'une relation contractuelle ou d'une promesse directe entre la société Kuoni et quiconque devait être considéré comme un prestataire. Par ailleurs, cette interprétation est corroborée par l'article 15. Rien dans cet article ne laisse indiquer une autre signification du mot « prestataire » dans la clause 5.10, sous b), ni de l'expression « prestataire de services » figurant à l'article 15 lui-même. La réserve expressément formulée à l'article 15, paragraphe 1, concernant « tout recours ou droit d'action dont dispose [l'opérateur de voyages à forfait] contre [les] prestataires de services » s'inscrit dans la suite logique d'une relation directe entre l'opérateur et le prestataire et peut laisser présumer l'existence d'une telle relation. Lorsqu'une partie au contrat est principalement et personnellement responsable de la fourniture – par ses agents ou prestataires – de services d'une qualité raisonnable à l'autre partie au contrat, le terme « prestataire » désigne tout naturellement la personne qui s'est directement engagée par un contrat ou [Or. 10] par une promesse en vue de fournir de tels services, et non un employé de cette personne [OMISSIS]. Aucune raison d'ordre public ne justifiait de retenir la responsabilité de l'organisateur de voyages en l'absence de toute « faute » commise par celui-ci ou par l'hôtel, et l'exonération de responsabilité expressément prévue à l'article 15, paragraphe 2, sous c), point ii), indiquait clairement le contraire. Par ailleurs, dans de telles circonstances, il était peu réaliste de supposer que l'organisateur de voyages puisse se retourner contre l'employé ou l'hôtel ou faire jouer une police d'assurance [OMISSIS].
- 14 La majorité des juges a estimé qu'il était inutile de se prononcer sur la question de la responsabilité de l'hôtel pour le comportement de N puisque, même si l'hôtel était responsable du fait d'autrui, la société Kuoni pouvait avoir recours à la cause d'exonération prévue par la loi et reprise dans ses conditions de réservation [OMISSIS].

15 Le juge Longmore (juge dissident) est parvenu aux conclusions suivantes :

1) il a exprimé des doutes quant au bien-fondé de l'affirmation de la société Kuoni selon laquelle aucune obligation contractuelle d'accompagner les clients jusqu'à la réception ne pesait sur l'hôtel ou son personnel, mais il était certain que, si un membre du personnel de l'hôtel proposait d'accompagner un client à la réception, comme constaté par le juge [de première instance], la société Kuoni était responsable de la qualité raisonnable d'une telle prestation [OMISSIS].

2) Il a rejeté l'argument de la société Kuoni, fondé sur la conclusion du juge [de première instance] selon laquelle N avait attiré M^{me} X dans le local technique, par lequel elle faisait valoir que N ne fournissait aucun service du tout. Pour M^{me} X, N fournissait un service et elle avait toutes les raisons de croire que tel était le cas. Au demeurant, la motivation réelle de N importait peu [OMISSIS].

3) Aucune clause du contrat ne stipulait expressément qu'un électricien employé par l'hôtel fournirait également à M^{me} X une assistance générale, consistant notamment à lui indiquer le chemin vers la réception. Cependant, pour que les « prestations de voyage » dans un hôtel quatre étoiles, que la société Kuoni s'était engagée par contrat à fournir, soient de qualité raisonnable, le personnel de l'hôtel doit être dévoué envers la clientèle lorsqu'il est sollicité par elle et a fortiori lorsqu'il lui propose de l'aide. En aucun cas, N n'a aidé M^{me} X d'une manière raisonnable lorsqu'il a conduit dans le local technique [OMISSIS].

« Je conclurais donc que, pour M^{me} X, les prestations de voyage n'étaient pas de qualité raisonnable, constituaient une mauvaise exécution au sens de l'article 15, paragraphe 2. La société Kuoni doit, sous réserve de l'application d'une cause d'exonération, en assumer la responsabilité. À ce stade du raisonnement, l'identité du prestataire de services importe peu. **[Or. 11]** L'hôtel fournit le service d'assistance à ses clients et assure ce service par l'intermédiaire de ses employés. Mais la question de savoir si N fournissait également ce service est fondamentale lorsqu'il s'agit d'examiner les causes d'exonération. Si, comme affirmé par le juge [de première instance], c'est l'hôtel et seulement l'hôtel qui était le fournisseur, la société Kuoni a de fortes chances d'être exonérée de sa responsabilité, la mauvaise exécution n'étant imputable ni à la société Kuoni ni à l'hôtel car, selon les conclusions du juge [de première instance], la mauvaise exécution était due à un événement que ni la société Kuoni ni l'hôtel, avec toute la diligence nécessaire, ne pouvaient prévoir ou surmonter. L'hôtel n'a pas manqué de demander des références de N et n'avait aucune raison de supposer, compte tenu de son parcours professionnel ou pour toute autre raison, qu'il commettrait un viol sur une cliente. Si, en revanche, N était le fournisseur du service d'assistance, au lieu et place de ou au

même titre que l'hôtel, il pouvait (en tant que prestataire) prévoir ou surmonter son propre acte criminel ». [OMISSIS]

4) L'utilisation de l'adjectif possessif « notre » dans les conditions de réservation de la société Kuoni ne saurait constituer un élément déterminant pour indiquer si le fournisseur était N ou l'hôtel [OMISSIS].

5) Il existe à peu près autant d'arguments pour que contre, et il a donc été décidé de faire appel à un principe [OMISSIS]. Selon le droit d'Angleterre et du pays de Galles, le principe directeur veut que la personne qui engage la responsabilité contractuelle demeure personnellement responsable de l'exécution du contrat, même si celle-ci est assurée par un tiers [OMISSIS].

6) La directive et le règlement de 1992 avaient essentiellement pour objet de permettre aux vacanciers dont le voyage avait été gâché d'agir contre l'autre partie au contrat. Il convient de laisser à l'organisateur de voyages le soin de régler les conséquences du voyage gâché avec ses propres cocontractants qui pourraient ensuite résoudre les problèmes en aval, que ce soit avec leurs propres employés ou sous-traitants [OMISSIS].

7) Rien ne justifiait de conclure que, dans le cas d'un sous-traitant ou d'un employé, la notion de prestataire devrait se limiter à l'hôtel. La notion de prestation ne peut être qu'une question de degré [OMISSIS]. Cependant, il ne fait aucun doute que certains employés doivent être considérés comme des prestataires.

« Le capitaine d'un navire de croisière, par exemple, assure un service important qui consiste à naviguer le navire sans l'exposer au danger ; le fait qu'il soit l'employé de la compagnie maritime [Or. 12] n'a guère d'importance pour les vacanciers à bord et les organisateurs de voyages ne devraient pas pouvoir décliner leur responsabilité même si la compagnie maritime avait pris des mesures raisonnables pour obtenir les services d'un capitaine expérimenté. » [OMISSIS]

8) Bien que la responsabilité du fait d'autrui de l'hôtel ne constitue pas un élément déterminant, il était loin d'être certain que la responsabilité de l'hôtel ne serait pas engagée, en vertu du droit anglais, pour un viol commis par un employé en uniforme et présenté au public comme un employé fiable [OMISSIS].

Les questions soulevées devant la Supreme Court (Cour suprême)

16 Sur pourvoi, la Supreme Court (Cour suprême) a été amenée à examiner deux questions principales.

1) Le viol et les agressions commis sur M^{me} X constituent-ils une mauvaise exécution des obligations qui incombent à la société Kuoni en vertu du contrat ?

2) En cas de réponse affirmative, la société Kuoni peut-elle s'exonérer de sa responsabilité, pour le comportement de N, en invoquant la clause 5.10, sous b), du contrat et, le cas échéant, l'article 15, paragraphe 2, sous c), du règlement de 1992 ?

La présente demande de décision préjudicielle sur un point du droit de l'Union se rapporte spécifiquement à la seconde question.

Les arguments invoqués par les parties devant la Supreme Court (Cour suprême)

- 17 La Supreme Court (Cour suprême) a autorisé ABTA Ltd (groupement professionnel représentant les agents de voyages britanniques) (ci-après le « groupement professionnel ABTA ») à intervenir au pourvoi.
- 18 Les parties conviennent que la clause 5.10, sous b), visait à reproduire les termes de l'article 15, paragraphe 2, sous c), qui, à son tour, avait vocation à mettre en œuvre l'article 5 de la directive. Il est également constant qu'il est impossible de s'exonérer de la responsabilité au titre de l'article 15 en invoquant une clause contractuelle (article 15, paragraphe 5). Les causes d'exonération du contrat correspondent à celles prévues par la loi.
- 19 Les principaux arguments invoqués par M^{me} X en rapport avec la seconde question sont exposés ci-après : **[Or. 13]**
 - 1) la société Kuoni ne saurait se prévaloir de la clause d'exonération prévue au contrat parce qu'elle cherche à s'exonérer de sa responsabilité pour des dommages corporels résultant d'une négligence, ce qui est exclu par l'article premier, paragraphe 1, sous a), et paragraphe 3, ainsi que par l'article 2 du Unfair Contract Terms Act 1977 (loi de 1977 sur les clauses contractuelles abusives). Par ailleurs, dans la mesure où il s'agit d'une action pour rupture de contrat, la société Kuoni ne saurait invoquer la cause d'exonération prévue à l'article 15, paragraphe 2, sous c), point ii), qui est une cause d'exonération pouvant être invoquée dans le cadre d'un recours formé au titre du règlement. C'est une pure question de droit interne.
 - 2) L'approche adoptée par la majorité de la Court of Appeal (Cour d'appel) sur cette question est indûment restrictive.
 - a) Si le prestataire ne peut être qu'une personne liée par un contrat ou une promesse à l'organisateur de voyages, l'hôtel qui fournit un hébergement ne pourra pas non plus être considéré comme un prestataire de services au sens de l'article 15, car il n'est pas certain que l'organisateur de voyages passera un contrat directement avec lui.
 - b) Par ailleurs, l'organisateur de voyages serait en mesure de s'exonérer de sa responsabilité en cas de simple négligence dans le fonctionnement de l'établissement de la part d'un employé de l'hôtel (sans parler d'un sous-traitant).

- 3) La cause d'exonération prévue à l'article 15, paragraphe 2, ne peut être invoquée qu'en cas d'« inexécution ou mauvaise exécution du contrat ». La cause d'exonération est retenue lorsque cette inexécution ou mauvaise exécution n'est imputable ni à la faute de l'organisateur de voyages ni à celle d'un « autre prestataire de services » pour les raisons exposées aux points a) à c). En cas de mauvaise exécution du contrat imputable à une faute, il n'y a pas lieu d'invoquer une cause d'exonération basée sur l'absence de faute.
- 4) Selon une interprétation restrictive de l'article 15, paragraphe 2, sous c), point ii), et un raisonnement par analogie avec l'article 15, paragraphe 2, sous c), point i), et l'arrêt rendu par la Cour dans l'affaire 296/86, McNicholl e.a. (du 8 mars 1988, EU:C:1988:125), il doit être prévisible qu'un prestataire, qu'il s'agisse d'un contractant, d'un sous-traitant ou d'un maillon plus éloigné dans la chaîne contractuelle, agira de manière illégale dans le cadre de la fourniture du service que l'organisateur de voyages s'est engagé à fournir.
- 5) L'article 15 n'exige pas d'interpréter la notion de « prestataire de services » de manière à limiter son champ d'application à ceux qui sont liés par un contrat ou par une promesse à l'organisateur de voyages. Au contraire, il convient de donner à cet article tout son sens naturel lui permettant de désigner toute tierce personne, pour autant que cette [Or. 14] personne fournisse des prestations de voyage. Si la qualité de prestataire n'est pas reconnue à N, la cause d'exonération est à exclure car N était lui même « fautif » et n'a pas agi « avec toute la diligence nécessaire » au sens de l'article 15, paragraphe 2, sous c), point ii).
- 6) Si c'est l'hôtel et non N qui était le prestataire en cause, la faute de l'hôtel doit être examinée compte tenu des services que l'hôtel a été chargé, par l'organisateur de voyages, de fournir. La question n'est pas de savoir si l'hôtel est directement responsable (et non du fait d'un tiers) en tant qu'entreprise. La question est de savoir si l'hôtel est responsable en tant que prestataire de services. En cas de faute dans la fourniture du service en cause, c'est l'hôtel qui est fautif aux fins de l'article 15, paragraphe 2). Si N n'est pas qualifié de prestataire parce qu'il fait partie du personnel de l'hôtel et que c'est l'hôtel qui est le prestataire en cause, les services fournis par l'hôtel doivent inclure ceux fournis par N.
- 20 Les principaux arguments invoqués par la société Kuoni en ce qui concerne la seconde question sont exposés ci-après.
- 1) La société Kuoni partage les arguments de M^{me} X concernant la loi de 1977. En particulier, la société Kuoni invoque l'article 29 qui prévoit qu'aucune disposition de la loi n'empêche de se fonder sur une clause contractuelle qui a) est autorisée ou requise par les dispositions législatives expresses ou implicites, mais nécessaires, ou qui, b) ayant été adoptée en

vue de respecter un accord international auquel le Royaume-Uni est partie, n'est pas plus restrictive que les stipulations dudit accord.

2) Il convient d'interpréter tant le contrat que le règlement de 1992 en ce sens que c'est l'hôtel qui est le « prestataire ». À cet égard, la société Kuoni admet qu'il n'est pas nécessaire de lire les termes « nos prestataires » dans le contrat ou « d'autres prestataires de services » dans le règlement de manière à limiter leur champ d'application à ceux qui sont liés par un contrat ou par une promesse à l'organisateur de voyages. La finalité de la directive, telle qu'elle se dégage des travaux préparatoires, est que la notion de « prestataires de services » inclut les prestataires qui interviennent dans une chaîne contractuelle remontant jusqu'à l'organisateur de voyages, ce qui peut également désigner des sous-traitants.

3) Le mot « faute » figurant à l'article 15, paragraphe 2, et à l'article 5, paragraphe 2, est défini par les trois points [ou tirets] du paragraphe concerné. Si, et seulement si, aucun des trois points [ou tirets] ne trouve à s'appliquer, il peut y avoir faute. Dans le cadre de cette disposition, le terme « faute » n'a aucune signification différente, ni autonome. **[Or. 15]**

4) Il n'y a aucune faute imputable à la société Kuoni ou à l'hôtel en ce sens que ni la société ni l'hôtel n'auraient pu prévoir ou surmonter les actes criminels de N.

5) Si c'est l'hôtel qui est le prestataire de services, l'infraction pénale commise par N ne devrait pas lui être imputable, et encore moins à la société Kuoni.

6) N n'est pas un prestataire de services. Bien au contraire, pendant toute la période en cause, il se livrait à une entreprise criminelle. Ces actes ne sont pas imputables au véritable prestataire de services, son employeur.

7) L'interprétation défendue par M^{me} X va à l'encontre de la finalité de la directive en ce sens que, si N est un prestataire :

a) l'organisateur de voyages ne pourra jamais se prévaloir de la cause d'exonération prévue à l'article 15, paragraphe 2, sous c), point ii), lorsque ni lui ni le prestataire (en l'occurrence l'hôtel) n'ont fait preuve d'une quelconque négligence ou faute.

b) Il est très peu probable que l'organisateur de voyages puisse se retourner contre l'hôtel prestataire au titre de l'infraction pénale commise par son employé, qui n'est imputable ni à une négligence ni à une faute dudit hôtel.

C'est pourquoi, la société Kuoni, par référence aux arrêts rendus dans les affaires *Tesco Supermarkets Ltd v Nattrass* (1972, AC 153) et *Meridian Global Funds Management Asia Ltd v Securities Commission* (1995, 2 AC 500), invite la

Supreme Court (Cour suprême) à formuler une règle spéciale d'imputation de la responsabilité afin de permettre à un organisateur de voyages de se prévaloir de la clause d'exonération dans une affaire comme celle-ci.

21 Les principaux arguments invoqués par le groupement professionnel ABTA en ce qui concerne la seconde question sont exposés ci-après.

1) Un employé d'un hôtel n'a pas à être considéré comme un « autre prestataire de services » aux fins de l'article 15, paragraphe 2. Bien que l'employé soit une personne par l'intermédiaire de laquelle l'hôtel accomplit des actes qui sont donc ceux de l'hôtel, c'est ce dernier qui fournit des services et c'est avec lui qu'un contrat a été passé pour fournir les services à ce titre. Selon le sens commun, le terme « prestataire » désigne une personne ou entité responsable de la fourniture, et non un employé d'une telle personne ou entité. À cet égard, le groupement professionnel ABTA attire l'attention sur le terme « prestataire de [Or. 16] services » [NdT. : en français dans l'original] figurant dans la version française de la directive qui, selon lui, vise la fourniture commerciale de services ou de marchandises.

2) Nonobstant la thèse défendue par la majorité de la Court of Appeal (Cour d'appel), il se peut que l'expression « un autre prestataire de services » au sens de l'article 15, paragraphe 2, inclue d'autres maillons dans la chaîne contractuelle de fourniture.

3) Si N n'est pas « un autre prestataire de services » et que l'hôtel n'est pas responsable (directement ou indirectement) des actes de N, il y aurait lieu de retenir la cause d'exonération prévue à l'article 15, paragraphe 2, sous c), point ii). M^{me} X assimile à tort la faute commise dans le cadre de la fourniture du service en raison du comportement de N à une faute de l'hôtel. Ce dernier ne serait fautif que s'il était indirectement responsable du comportement de N. En outre, la mauvaise exécution était imputable non pas à une faute de l'organisateur de voyages ou de l'hôtel, mais à un événement qui, avec toute la diligence nécessaire, n'aurait pas pu être prévu ou surmonté. La cause d'exonération prévue à l'article 15, paragraphe 2, sous c), point ii), s'applique de manière générale et n'est pas limitée aux situations dans lesquelles on n'a constaté aucune faute. Elle s'applique lorsque le prestataire concerné ne serait pas lui-même responsable pour faute, que ce soit directement par ses propres actes ou omissions ou du fait de ses employés. Soutenir la thèse défendue par M^{me} X sur ce point conduirait de manière surprenante à engager la responsabilité de l'organisateur de voyages alors même que le prestataire de celui-ci ne serait pas responsable des actes de son employé.

4) Le groupement professionnel ABTA reconnaît que, si cet argument est correct, la majorité de la Court of Appeal (Cour d'appel) a considéré à tort qu'il n'était pas nécessaire de trancher la question de la responsabilité du fait d'autrui. En revanche, il conteste que la nécessité d'examiner la

responsabilité du fait d'autrui ne fasse qu'accroître la complexité et les coûts des procédures nationales. Tous les cas ne nécessiteront pas de rapporter une preuve sur le droit d'un pays étranger en matière de responsabilité du fait d'autrui. La preuve d'expert sur le droit et les normes d'un pays étranger est, en tout état de cause, monnaie courante dans les actions en matière de vacances à forfait.

5) L'interprétation proposée par le groupement professionnel ABTA s'agissant de la cause d'exonération prévue à l'article 15, paragraphe 2, sous c), point ii), fait avancer les considérations relatives au marché intérieur.

6) Par ailleurs, le groupement professionnel ABTA soutient que l'article 15, paragraphe 2, sous c), point ii), permet d'invoquer la cause d'exonération lorsque, comme en l'espèce, les actes de l'employé, bien qu'accomplis en vertu d'un pouvoir apparent, constituent des infractions pénales.

Conclusion

22 Aux fins du présent renvoi, il est demandé à la Cour de considérer que l'accompagnement de M^{me} X à la réception par un membre du personnel de l'hôtel [Or. 17] était un service relevant des « prestations de voyage » que la société Kuoni s'était engagée à fournir et que le viol et les agressions commis constituaient une mauvaise exécution du contrat.

23 Afin de statuer sur le présent pourvoi, la Supreme Court (Cour suprême) saisit la Cour de justice de l'Union européenne des questions suivantes :

1) Lorsqu'il y a eu inexécution ou mauvaise exécution des obligations découlant d'un contrat portant sur un voyage à forfait conclu par un organisateur ou un détaillant avec un consommateur et régi par la directive 90/314/CEE du Conseil, du 13 juin 1990, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait, et que l'inexécution ou la mauvaise exécution résulte des actes d'un employé d'une société hôtelière qui est une prestataire de services dans le cadre dudit contrat :

a) convient-il de retenir la cause d'exonération prévue à l'article 5, paragraphe 2, troisième tiret, deuxième partie, et, en cas de réponse affirmative,

b) selon quels critères la juridiction nationale doit-elle statuer sur l'application de ladite cause d'exonération ?

2) Lorsqu'un organisateur ou un détaillant conclut avec un consommateur un contrat portant sur un voyage à forfait régi par la directive 90/314/CEE du Conseil et qu'une société hôtelière fournit des services dans le cadre dudit contrat, un employé de cette société hôtelière doit-il lui-même être

considéré comme un « prestataire de services » aux fins de l'application de la cause d'exonération prévue à l'article 5, paragraphe 2, troisième tiret, de la directive ?

DOCUMENT DE TRAVAIL