



COMMUNIQUE DE PRESSE n° 134/25

Luxembourg, le 23 octobre 2025

Arrêt de la Cour dans l'affaire C-469/24 | [Tuleka] ¹

Voyages à forfait : en cas d'exécution incorrecte du contrat, le voyageur peut être intégralement remboursé, même si certains services lui ont été fournis

Il en est ainsi lorsque la mauvaise exécution des services de voyage est si grave que le forfait n'a plus d'objet et que le voyage n'a objectivement plus d'intérêt pour le voyageur

Deux voyageurs polonais sont partis pour un séjour « tout compris » dans un hôtel cinq étoiles en Albanie.

Le lendemain de leur arrivée, ils ont été réveillés par le vacarme des travaux de démolition des piscines de cet hôtel, ordonnés par les autorités albanaises. Ces travaux se sont poursuivis pendant quatre jours, de 7h30 à 19h30, au terme desquels les piscines, la promenade de front de mer ainsi que l'accès pavé à la mer étaient entièrement détruits. Les vacanciers ont également dû faire de longues files d'attente pour obtenir leur repas et se présenter dès le début du service, le nombre de repas disponibles étant limité. La collation de l'après-midi a par ailleurs été supprimée. Enfin, au cours des trois derniers jours du séjour, de nouveaux travaux ont débuté en vue de l'ajout d'un cinquième étage à l'hôtel.

Les voyageurs ont saisi la justice pour réclamer le remboursement intégral du prix de leur voyage et un dédommagement. Souhaitant des éclaircissements sur les droits que leur confère la directive relative aux voyages à forfait ², le juge polonais s'est tourné vers la Cour de justice.

La Cour considère qu'un voyageur a droit à un remboursement intégral du prix payé non seulement lorsque tous les services de voyage n'ont pas été exécutés ou ont été exécutés de manière incorrecte, mais aussi **lorsque, malgré la fourniture de certains services, leur mauvaise exécution est si grave que ce forfait n'a plus d'objet et que ce voyage n'a objectivement plus d'intérêt pour le voyageur**. Elle ajoute qu'il appartiendra au juge national d'apprécier, au vu de l'ensemble des circonstances, si tel était le cas.

La Cour observe également que la directive ne vise qu'à rétablir l'équilibre contractuel entre les voyageurs et l'organisateur de voyages. En revanche, **elle ne permet pas de sanctionner ce dernier, notamment par des dommages et intérêts punitifs**.

La Cour rappelle aussi que le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que l'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage est imputable à un tiers et revêt un caractère imprévisible ou inévitable. Selon la directive, **cette possibilité d'échapper à la responsabilité vis-à-vis d'un voyageur ne dépend pas d'une éventuelle faute de ce tiers**. Partant, la directive s'oppose à la législation polonaise qui exige que l'organisateur de voyages démontre cette faute.

Sur la question de savoir si les travaux de démolition peuvent être considérés comme « une circonstance exceptionnelle et inévitable », exonérant l'organisateur de l'obligation de verser un dédommagement, la Cour relève que ceux-ci résultent d'un acte de puissance publique. Or, de tels actes sont généralement adoptés de manière

transparente et précédés d'une certaine publicité. Il revient donc au juge national de vérifier si l'organisateur de voyages ou le gérant de l'infrastructure touristique avaient été informés de la procédure ayant abouti à la décision de démolition, voire y avaient participé, ou encore s'ils avaient été informés du contenu de cette décision avant son exécution. **En présence d'une telle participation ou d'une telle information, la démolition des infrastructures en question ne peut être considérée comme imprévisible. En conséquence, l'organisateur ne saurait être exonéré de son obligation de dédommager les voyageurs.**

RAPPEL : Le renvoi préjudiciel permet aux juridictions des États membres, dans le cadre d'un litige dont elles sont saisies, d'interroger la Cour sur l'interprétation du droit de l'Union ou sur la validité d'un acte de l'Union. La Cour ne tranche pas le litige national. Il appartient à la juridiction nationale de résoudre l'affaire conformément à la décision de la Cour. Cette décision lie, de la même manière, les autres juridictions nationales qui seraient saisies d'un problème similaire.

Document non officiel à l'usage des médias, qui n'engage pas la Cour de justice.

Le [texte intégral et, le cas échéant, le résumé](#) de l'arrêt sont publiés sur le site CURIA le jour du prononcé.

Contact presse : Amanda Nouvel ☎ (+352) 4303 2524.

Des images du prononcé de l'arrêt sont disponibles sur « [Europe by Satellite](#) » ☎ (+32) 2 2964106.

Restez connectés !



¹ Le nom de la présente affaire est un nom fictif. Il ne correspond au nom réel d'aucune partie à la procédure.

² [Directive \(UE\) 2015/2302](#) du Parlement européen et du Conseil, du 25 novembre 2015, relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.