

Affaire C-328/23

Demande de décision préjudicielle

Date de dépôt :

25 mai 2023

Juridiction de renvoi :

Oberster Gerichtshof (Cour suprême, Autriche)

Date de la décision de renvoi :

25 avril 2023

Parties requérantes :

J

A

Parties défenderesses :

Reisebüro GmbH

R GmbH

[OMISSIS]

RÉPUBLIQUE D'AUTRICHE

OBERSTER GERICHTSHOF (Cour suprême, Autriche)

L'Oberster Gerichtshof (Cour suprême, Autriche), saisie d'un pourvoi [OMISSIS] dans l'affaire opposant les parties requérantes sub 1) J* et sub 2) A* [OMISSIS] aux parties défenderesses sub 1) Reisebüro * GmbH [OMISSIS] et sub 2) R* GmbH [OMISSIS], ayant pour objet une demande d'un montant de 6 186 euros à majorer des frais et intérêts, a, sur pourvoi formé par les parties requérantes (intérêt en jeu dans le cadre du pourvoi : 5 666 euros) contre l'ordonnance rendue en appel le 15 juin 2022 par le Landesgericht Ried im Innkreis (tribunal régional de Ried im Innkreis, Autriche) [OMISSIS] annulant le jugement rendu le 7 avril

2022 par le Bezirksgericht Ried im Innkreis (tribunal d'arrondissement de Ried im Innkreis, Autriche) [OMISSIS], adopté [OMISSIS] l'

ORDONNANCE

suivante :

A. Les questions préjudicielles suivantes sont présentées à la Cour de justice de l'Union européenne en application de l'article 267 TFUE :

1. L'article 12, paragraphe 2, de la 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, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO 2015, L 326, p. 1) doit-il être interprété en ce sens qu'il convient de qualifier de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ayant des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination, et qui donnent au voyageur le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du forfait sans payer de frais de résiliation, des circonstances qui

- peuvent déjà exister lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait ; ou
- ne doivent pas exister lors de la conclusion de ce contrat, mais qui apparaissent pour la première fois entre la conclusion dudit contrat et
- la déclaration de résiliation, ou
 - le début du voyage à forfait ?

2. L'article 12, paragraphe 2, de la directive 2015/2302 doit-il être interprété en ce sens que doivent être qualifiées de circonstances exceptionnelles et inévitables au sens de cette disposition des circonstances qui

- ne sont pas connues des intéressés lors de la conclusion du contrat de voyage ; ou
- doivent être connues des intéressés lors de la conclusion de ce contrat ; ou
- ne sont pas prévisibles ou de nature à être anticipées par les intéressés lors de la conclusion dudit contrat ; ou
- doivent être prévisibles ou de nature à être anticipées par les intéressés lors de la conclusion du même contrat, et, le cas échéant selon quels critères concrets découlant de la directive 2015/2302 ; ou
- sont certes connues dans leurs grandes lignes des intéressés lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait, mais dont la forme concrète ne peut pas

encore être appréciée (et peut l'être tout au plus avec une certaine probabilité) [par exemple, des circonstances relatives à la question de savoir si, à la suite d'une pandémie (en l'espèce, de COVID-19) (durant en l'espèce depuis plus de dix mois), des tests supplémentaires et/ou des restrictions de sortie ou des restrictions à la libre circulation sont ordonnées par les autorités sur le lieu de vacances] ; ou

– doivent être appréciées de manière totalement indépendante de l'état des connaissances des personnes intéressées, uniquement à l'aune de critères objectifs, et, le cas échéant, à l'aune de quels critères concrets découlant de la directive 2015/2302 ?

3. L'article 5 de la directive 2015/2302 doit-il être interprété en ce sens que les informations précontractuelles à fournir au voyageur, notamment celles visées à l'article 5, paragraphe 1, sous f), de cette directive, relatives aux renseignements sur les « formalités sanitaires », comprennent également celles qui, en raison de la pandémie, concernent les tests à effectuer et/ou des restrictions de sortie ou des restrictions à la libre circulation sur le lieu de vacances ?

En cas de réponse affirmative à la troisième question :

4. L'article 5 de la directive 2015/2302 doit-il être interprété en ce sens que, lorsque les parties modifient (adaptent, « modification de la réservation ») d'un commun accord les conditions du contrat de voyage à forfait après la conclusion de celui-ci – par exemple (comme en l'espèce), en ce qui concerne certains services de voyage au sens de l'article 5, paragraphe 1, sous a), de cette directive, tels que les services de transport, l'itinéraire ou la date du voyage – les informations précontractuelles à fournir au voyageur doivent être entièrement (même si elles ne sont pas concernées par la « modification de la réservation ») ou partiellement fournies à nouveau ou actualisées ?

[OMISSIS] [Développements relatifs à la procédure nationale]

Motifs :

I. Les faits

- 1 Les requérants sont des consommateurs qui résident en Haute-Autriche à proximité de la frontière allemande. La défenderesse sub 1) exploite une agence de voyages ; au début de l'année 2021, elle a, en tant que détaillant, vendu aux requérants un voyage à forfait à Cuba organisé par la défenderesse sub 2).
- 2 Le 20 janvier 2021, alors qu'un confinement avait été ordonné en Autriche en raison de la pandémie de COVID-19, les requérants se sont adressés à une collaboratrice de la défenderesse sub 1) qu'ils connaissaient ; cette collaboratrice savait que la requérante sub 2) était atteinte de la maladie de Rendu-Osler, dont il résulte une faiblesse mécanique et une tendance à des saignements ; elle savait également que, pour cette raison, la requérante sub 2) devait régulièrement être

hospitalisée afin de scléroser des orifices corporels et qu'elle avait besoin avant chaque départ en vacances de ce traitement d'une durée de 14 jours, comprenant l'administration de nouvelles réserves de sang.

- 3 Les requérants ont déclaré qu'ils « voulaient partir » parce que le COVID-19 leur « pesait sur l'esprit ». La collaboratrice de l'agence de voyage, qui était en télétravail, a invité les requérants chez elle, où elle leur a expliqué qu'il était à ce moment-là extrêmement pénible de voyager, que cela impliquait une quarantaine de dix jours au retour en Autriche ainsi que la nécessité de tests PCR, et que, compte tenu de la situation en matière de voyages, il serait plus facile de voyager à une date ultérieure, ce que les requérants ont cependant refusé. Elle a expliqué que des vols vers le Mexique et Cuba étaient encore assurés, ce dont la requérante sub 2) s'est montrée très enthousiaste, car Cuba avait toujours été un rêve de voyage pour eux et qu'ils voulaient « encore vivre le Cuba de l'époque de Fidel Castro ». La requérante sub 2) a répondu par l'affirmative à la question de la collaboratrice de l'agence de voyages lui demandant si un tel voyage était possible compte tenu de sa maladie et du fait qu'elle avait besoin d'un fauteuil roulant. La collaboratrice de l'agence de voyage et les requérants ont compris (« lu en le comprenant ») le site web du Außenministerium (ministère des Affaires étrangères, Autriche) en ce sens qu'il était à ce moment-là possible d'entrer à Cuba, mais qu'un test PCR était nécessaire tant pour le vol que pour entrer dans le pays. La collaboratrice de l'agence de voyages a informé les requérants qu'un test PCR supplémentaire devait être effectué en entrant à Cuba, que les voyageurs seraient conduits à l'hôtel qu'ils avaient réservé pour leurs vacances, qu'ils devraient rester dans la zone de l'hôtel jusqu'à l'obtention du résultat de ce test et qu'ils seraient autorisés à quitter cette zone si celui-ci était négatif. Elle n'a cependant pas mentionné que même si le résultat du test était négatif, ils ne seraient autorisés à se déplacer en dehors du complexe hôtelier qu'après le cinquième jour.
- 4 Le 20 janvier 2021, les requérants ont réservé un voyage à forfait pour la période comprise entre le 13 février et le 3 mars 2021, comprenant un vol aller-retour Munich (Allemagne) – Francfort (Allemagne) – Varadero (Cuba) ainsi qu'un séjour à l'hôtel avec repas et boissons tout compris.
- 5 Les documents de voyage envoyés par courrier électronique aux requérants le 20 janvier 2021 indiquaient, entre autres, que les passagers devaient disposer d'un certificat médical établi au plus tard 72 heures avant l'arrivée et faisant état d'un résultat négatif à un test RT-PCR du coronavirus (COVID-19), et que les passagers seraient soumis à un autre test de ce type à leur arrivée. Les informations complémentaires suivantes ont également été communiquées :

« En raison de la propagation du coronavirus (COVID-19), tous les voyages touristiques et non indispensables sont déconseillés à compter du 19 décembre 2020 à 0 h 00 et jusqu'à nouvel ordre. Il faut continuer à s'attendre à des restrictions persistantes dans le trafic aérien et les voyages ainsi qu'à de larges restrictions dans la vie publique. »

– Page d'accueil du ministère autrichien des Affaires étrangères

Entrée à Cuba : autorisée

Conditions : Test RT-PCR négatif pour le SRAS-CoV-2 datant de moins de 72 heures au moment de l'entrée sur le territoire. Autre test payant lors de l'entrée sur le territoire, à l'aéroport. Pas de quarantaine.

[...]

– *À partir du 1^{er} janvier 2021, un test RT-PCR négatif de SRAS-CoV-2 ne datant pas de plus de 72 heures doit être présenté lors de l'entrée sur le territoire. En outre, les passagers entrant sur le territoire sont soumis à l'aéroport à un test de COVID-19 dont le résultat est en principe disponible dans les 24 à 48 heures. Les coûts de ce test s'élèvent actuellement à 30 USD par personne (payables par carte de crédit). Les voyageurs qui entrent dans le pays doivent indiquer quelle sera leur adresse à Cuba. Si le test se révèle positif, ils seront récupérés à cette adresse et placés en quarantaine dans une institution de l'État. Si le résultat du test est négatif, il est possible de se déplacer sans restriction dans tout le pays. [...]* »

- 6 En outre, il a été fait référence aux dispositions en vigueur à l'époque pour les citoyens autrichiens en matière d'entrée sur le territoire et de santé figurant sur le site internet du ministère des Affaires étrangères. Selon ces dispositions, d'autres conditions d'entrée sur le territoire peuvent s'appliquer aux ressortissants non autrichiens et il appartient au voyageur de se renseigner en temps utile auprès des autorités de représentation à l'étranger compétentes ; au plus tard 48 heures avant le départ, il convient de lire l'avis de sécurité publié par l'Auswärtiges Amt (ministère des Affaires étrangères, Allemagne) applicable à la date en cause pour la région de vacances concernée et, le cas échéant, d'adapter les documents d'entrée sur le territoire ; le cas échéant, des conditions d'entrée sur le territoire différentes s'appliquent aux ressortissants non allemands ou aux citoyens de pays présentant un risque de COVID-19 plus élevé ; il convient de respecter, pour les vols réservés, les dispositions applicables en matière de COVID-19 et des informations à ce sujet sont disponibles sur le site web de la compagnie aérienne concernée.
- 7 Le 22 janvier 2021, la collaboratrice de l'agence de voyages a imprimé les documents de voyage et les a apportés au domicile des requérants ; interrogée par la requérante sub 2) sur la question de savoir si un autre test était également possible, elle a mentionné un test PCR pour le vol ainsi qu'un nouveau test PCR à l'aéroport de Cuba. Il n'a pas pu être constaté qu'il avait été question du niveau d'alerte applicable en matière de voyage émis par le ministère des Affaires étrangères ou que, à la date de la réservation, le 20 janvier 2021, le niveau d'alerte 6 en matière de voyage était, pour Cuba, déjà applicable ; il n'a pas été question d'une quarantaine de cinq jours dans le complexe hôtelier.

- 8 Sur le site web du ministère des Affaires étrangères, il était indiqué, concernant Cuba, à la date du 18 février 2021 et ce de manière inchangée depuis le 2 février 2021, que, jusqu'à nouvel ordre, tous les voyages touristiques et non indispensables étaient déconseillés et qu'il fallait s'attendre à des restrictions persistantes dans le trafic aérien et les voyages ainsi qu'à de larges restrictions dans la vie publique. *« À partir du 6 février 2021, un test RT-PCR négatif pour le SRAS-CoV-2 ne datant pas de plus de 72 heures doit être présenté lors de l'entrée sur le territoire. En outre, les passagers entrant sur le territoire sont soumis à un test de COVID-19. Les coûts de ce test s'élèvent actuellement à 30 USD par personne (payables par carte de crédit). Ensuite, il existe une quarantaine obligatoire et payante dans un établissement désigné par l'État cubain (le plus souvent un hôtel). Un nouveau test payant doit être effectué le cinquième jour après l'entrée sur le territoire. Son résultat est en principe disponible dans les 48 à 72 heures ».*
- 9 Or, le jour de la conclusion du contrat de voyage, le 20 janvier 2021, l'information qui vient d'être reproduite textuellement ne figurait pas encore sur le site web du ministère des Affaires étrangères.
- 10 Le 12 février 2021, le requérant sub 1) s'est renseigné auprès de la collaboratrice de l'agence de voyage afin de savoir si ce qu'elle avait dit jusqu'alors au sujet des tests PCR était toujours valable, ce qu'elle a confirmé après avoir consulté le site Internet du ministère des Affaires étrangères ; les conditions d'entrée à Cuba ont également été passées en revue, mais la collaboratrice de l'agence de voyage n'a pas mentionné qu'il était indiqué, depuis le 6 février 2021, qu'il était obligatoire de réaliser un test payant le cinquième jour après l'entrée sur le territoire, dont le résultat devait en principe être disponible dans les 48 à 72 heures. Il n'a pas pu être constaté quelles obligations ou quelles omissions seraient exigées des touristes pendant cette période.
- 11 Le 12 février 2021, les requérants ont effectué un test antigénique de dépistage du COVID-19, dont le résultat a été négatif. Le 13 février 2021, ils se sont rendus à l'aéroport de Munich, mais se sont vu refuser l'accès au voyage, au motif qu'ils ne présentaient pas de test PCR.
- 12 Après leur retour et s'être vus indiquer par la collaboratrice de l'agence de voyage que cela posait désormais un problème et qu'il faudrait peut-être facturer 85 % de frais d'annulation, les parties se sont mises d'accord sur une modification de la réservation prenant en compte le prix du voyage payé jusqu'alors et sur la fixation du voyage au 20 février 2021 à partir de l'aéroport Francfort-sur-le-Main ; la collaboratrice de l'agence de voyage avait conseillé aux requérants de retenir la seconde date de voyage, car ceux-ci n'avaient pas droit à un remboursement.
- 13 Le 18 février 2021[1], la collaboratrice de l'agence de voyages a imprimé une inscription au voyage, laquelle comportait cependant une date de vol erronée et n'indiquait pas les heures d'enregistrement pour les vols aller et retour, ce qui arrive parfois en raison de problèmes techniques.

- 14 Le 19 février 2021, les requérants ont reçu les documents de voyage par courriel de la partie défenderesse sub 1), documents dont il ressortait qu'ils ne seraient transportés à l'aéroport qu'à partir de Passau (Allemagne) et qu'ils étaient eux-mêmes responsables de la manière dont ils franchiraient la frontière pour se rendre en Allemagne. Le dossier fait de nouveau référence au site web du ministère des Affaires étrangères.
- 15 Les requérants ont ensuite effectué des recherches les 18 et 19 février 2021 :
- sur le site web du ministère des Affaires étrangères, s'agissant de Cuba ;
 - sur le site web de l'Österreichischer Automobil-, Motorrad- und Touringclub (club autrichien d'automobile, de moto et de tourisme, ci-après l'« ÖAMTC »), s'agissant des dispositions générales d'entrée sur le territoire allemand ; selon celles-ci, l'Autriche faisait partie de la zone à risque et une quarantaine obligatoire devait donc être effectuée lors de l'entrée sur le territoire allemand ; en effet, le Tyrol était classé depuis le 14 février 2021 comme zone de circulation de variantes du virus et une interdiction d'entrée en Allemagne en provenance du Tyrol s'était donc initialement appliquée jusqu'au 3 mars 2021 ; toutefois, les personnes qui n'entraient en Allemagne que pour y transiter et qui quittaient immédiatement l'Allemagne par une voie directe étaient exemptées de l'obligation de quarantaine ;
 - sur le site web de l'ÖAMTC, s'agissant des dispositions particulières applicables à la Bavière en cas d'arrivée en provenance d'une zone à risque ; selon ces dispositions, les personnes en transit par l'Allemagne ou les personnes se rendant directement à l'aéroport ou partant directement de l'aéroport étaient exemptées de l'obligation de test et de quarantaine ;
 - sur le site web du gouvernement fédéral allemand, s'agissant de l'interdiction de transporter par train, bus, bateau et avion des personnes en provenance de zones de circulation de variantes du virus ;
 - sur le site web du ministère des Affaires étrangères, s'agissant des indications en matière de voyage et de sécurité ; selon ces indications, la Coronavirus-Schutzverordnung (règlement relatif à la protection contre le coronavirus) du 29 janvier 2021 interdisait, à compter du 14 février 2021, le transport vers l'Allemagne, dans le cadre du trafic transfrontalier par chemin de fer, bus, bateau et avion, des personnes en provenance de zones où circulaient des variantes du virus ; selon lesdites indications, depuis le 14 février 2021, la police fédérale allemande procédait à nouveau, de manière temporaire, à des contrôles frontaliers à la frontière germano-autrichienne ;
 - s'agissant de l'Allemagne, sur le site web du ministère des Affaires étrangères, en vigueur depuis le 17 février 2021, qui mentionnait des contrôles aux frontières depuis le 14 février 2021 et l'exception à l'obligation de test et de quarantaine en cas d'entrée en Allemagne afin d'y transiter, le motif d'exemption considéré devant être rendu crédible et prouvé lors de l'entrée sur le territoire.

- 16 Le 19 février 2021, la collaboratrice de l'agence de voyage, interrogée par la requérante sub 2) concernant la « quarantaine » à Cuba, a de nouveau consulté l'ambassade d'Autriche à Cuba au sujet des conditions d'entrée sur le territoire ; il lui a été répondu que les voyageurs devaient rester à l'hôtel jusqu'à ce qu'ils obtiennent le résultat du test PCR à effectuer sur place, mais qu'ils pouvaient séjourner normalement dans le complexe hôtelier pendant ce temps ; elle a informé la requérante sub 2) de cela et du fait qu'il n'était plus permis de quitter le complexe hôtelier après 20 heures. La collaboratrice de l'agence de voyage ne s'est pas renseignée auprès de la partie défenderesse sub 2) sur d'autres dispositions en matière de quarantaine. La question de savoir si l'information figurant sur le site web du ministère des Affaires étrangères concernant Cuba et relative à un nouveau test le cinquième jour après l'entrée sur le territoire était correcte ou erronée n'a pas été abordée. Les requérants ont toutefois accepté cette mesure à titre de mesure supplémentaire, car l'inscription au voyage renvoyait au site web du ministère des Affaires étrangères. Au vu des informations fournies par le ministère des Affaires étrangères, ils se sont fondés sur l'hypothèse d'une quarantaine de dix jours à Cuba et ont désormais considéré que le voyage n'était plus raisonnable, compte tenu de ce qu'il ne leur était pas permis de sortir de l'hôtel.
- 17 En outre, l'ÖAMTC, « en lien avec l'organisme Europäische Reiseversicherung », a donné aux requérants le conseil selon lequel la situation à Cuba avait « totalement changé » depuis la date de réservation du premier voyage. Au vu de ce qui précède, les requérants ont, par courriel du 19 février 2021, soit la veille du départ, à 23 h 55, indiqué à la défenderesse sub 1) qu'ils ne partiraient pas en voyage « en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables (résiliation pour cause de disparition du fondement de la transaction) » et ont réclamé le remboursement de la totalité des sommes qu'ils avaient versées.
- 18 En tout état de cause, le 19 février 2021, le niveau d'alerte 6 en matière de voyages (le niveau le plus élevé) émis par le ministère des Affaires étrangères s'appliquait pour tout Cuba.

II. Conclusions et arguments des parties

- 19 Les requérants demandent solidairement au détaillant et à l'organisateur le remboursement du prix total du voyage, soit 6 186 euros, y compris une prime de 380 euros mentionnée dans le prix total et payée, relative à une assurance de voyage « protection complète » conclue avec un assureur de voyages tiers, ainsi que la somme de 520 euros pour une partie du voyage qu'ils n'ont, selon les constatations, nullement payée (voyage en train vers Francfort), mais sous déduction d'un montant rétrocédé de 111 euros. Au soutien de cette demande, ils invoquent le non-respect des obligations de renseignement et d'information, des conseils et une intermédiation erronés, ainsi que des circonstances exceptionnelles et inévitables qui auraient considérablement affecté la réalisation du voyage à forfait et l'auraient rendue inacceptable.

- 20 Les défenderesses rétorquent notamment qu'il n'existait pas de circonstances exceptionnelles et inévitables. Elles font valoir que les requérants connaissaient dès le début la situation de pandémie et qu'aucune circonstance nouvelle n'est venue s'y ajouter ; que la défenderesse sub 1), en tant que détaillant, ne dispose pas de la qualité requise pour être atraite en justice.

III. La procédure antérieure

- 21 La juridiction de première instance a fait droit au recours (sauf pour ce qui est de la demande de paiement de la somme de 520 euros, non versée) à hauteur de 5 666 euros, à majorer des intérêts et des frais, et a estimé que le niveau d'alerte 6 en matière de voyages constaté le 19 février 2021, à savoir le niveau le plus élevé, autorisait la résiliation, en application de l'article 10, paragraphe 2, du Pauschalreisegesetz (loi relative aux voyages à forfait), car il s'agissait de circonstances exceptionnelles, indépendamment du fait que la pandémie sévissait déjà depuis un an. Selon la juridiction de première instance, les requérants ne pouvaient pas non plus prévoir quelles restrictions effectives s'appliqueraient pour le trajet en Allemagne, mais aussi à Cuba, ce qui, pris conjointement, avait rendu le voyage déraisonnable. En outre, selon cette juridiction, les parties défenderesses étaient responsables de manquements au contrat donnant lieu à des dommages-intérêts et autorisant les parties requérantes à le résilier.
- 22 La juridiction d'appel a annulé ce jugement et a renvoyé l'affaire à la juridiction de première instance afin que celle-ci rende un nouveau jugement à la suite d'une procédure complémentaire. Selon la juridiction d'appel, les conditions d'une résiliation sans dédommagement ne sont pas réunies, car les requérants ont réservé le voyage à forfait en connaissance de la pandémie et, par conséquent, des mises en garde contre les voyages touristiques et non indispensables, raison pour laquelle ils ne méritent pas d'être protégés. Selon la juridiction d'appel, la quarantaine supplémentaire faisant suite au test à effectuer lors de l'entrée à Cuba ne constitue pas une circonstance exceptionnelle et inévitable ayant des conséquences importantes sur l'exécution du forfait. Elle considère que, en cas d'erreur dans les informations à communiquer aux requérants lors de la modification de la réservation, le détaillant et l'organisateur sont certes responsables, mais que, au regard de la situation contractuelle, les requérants qui, s'ils avaient été correctement informés, n'auraient pas entrepris le deuxième voyage et auxquels il pourrait être imputé d'avoir manqué la première date de voyage, n'ont droit au remboursement du prix du voyage que sous déduction d'un forfait d'indemnisation de 85 % du prix des prestations de voyage, et non au remboursement du prix du billet d'avion ; les constatations relatives à leurs montants respectifs font toutefois défaut.
- 23 La juridiction d'appel a autorisé le pourvoi devant l'Oberster Gerichtshof (Cour suprême) afin que soient clarifiées la question de savoir si le critère de l'absence de prévisibilité s'applique également à la résiliation sans indemnité d'un contrat de voyage à forfait par des voyageurs, la question de savoir si, afin de déterminer

si l'exécution d'un voyage est déraisonnable, il convient de se baser sur un voyageur moyen ou sur un voyageur particulièrement enclin à prendre des risques et qui ne considère pas une quarantaine de six ou sept jours à l'hôtel comme une conséquence importante sur la prestation de voyage, et la question de savoir si les obligations d'information prévues à l'article 4, paragraphe 1, de la loi relative aux voyages à forfait sont respectées lorsque les informations ont été fournies avant que le voyageur soit lié par un contrat de voyage à forfait ou par sa déclaration de contrat, sans que ces informations soient à nouveau fournies dans le cadre d'une modification de réservation adaptant le contrat.

- 24 Il appartient désormais à l'Oberster Gerichtshof (Cour suprême) de se prononcer sur le pourvoi des requérants dirigé contre l'annulation du jugement [de première instance], par lequel ceux-ci demandent le rétablissement du premier jugement faisant droit à leur recours, tandis que la défenderesse se rallie à la position juridique de la juridiction d'appel et conclut au rejet du pourvoi.

IV. Le cadre juridique

- 25 1. La directive 2015/2302 est ainsi libellée (extraits) :

Considéphants

« [...] »

25 Les voyageurs devraient recevoir toutes les informations nécessaires avant d'acheter un forfait, que celui-ci soit vendu par un moyen de communication à distance, en agence ou par d'autres modes de distribution. Lorsqu'il fournit ces informations, le professionnel devrait tenir compte des besoins propres aux voyageurs qui sont particulièrement vulnérables en raison de leur âge ou d'une infirmité physique, que le professionnel pourrait raisonnablement prévoir.

26 Les informations essentielles, par exemple sur les caractéristiques principales des services de voyage ou les prix, figurant dans les annonces publicitaires, sur le site internet de l'organisateur ou dans des brochures au titre des informations précontractuelles, devraient engager l'organisateur, à moins que celui-ci ne se réserve le droit d'apporter des modifications à ces éléments et que ces modifications soient communiquées d'une manière claire, compréhensible et apparente au voyageur avant la conclusion du contrat de voyage à forfait. Toutefois, compte tenu des nouvelles technologies de communication, qui permettent d'actualiser facilement les informations, il n'est plus nécessaire de prévoir des règles spéciales pour les brochures ; en revanche, il convient de veiller à ce que les modifications des informations précontractuelles soient transmises au voyageur. Il devrait toujours être possible de modifier les informations précontractuelles si les deux parties au contrat de voyage à forfait y consentent expressément.

- 27 Les obligations d'information énoncées dans la présente directive sont exhaustives mais ne devraient pas affecter celles qui sont fixées dans d'autres actes législatifs en vigueur de l'Union [Note en bas de page 5].
- 28 Les organisateurs devraient fournir des informations d'ordre général sur les conditions applicables en matière de visas dans le pays de destination. Les informations relatives au délai approximatif d'obtention des visas peuvent être fournies sous la forme d'un renvoi aux informations officielles du pays de destination.
- 29 Compte tenu des spécificités des contrats de voyage à forfait, il convient de définir les droits et obligations des parties contractantes pour les périodes antérieures et postérieures au début du forfait, notamment si les services qu'il comprend ne sont pas correctement exécutés ou si certaines circonstances changent.
- 30 Les forfaits étant souvent achetés longtemps avant leur exécution, des événements imprévus peuvent survenir. Le voyageur devrait donc, sous certaines conditions, avoir le droit de céder un contrat de voyage à forfait à un autre voyageur. En pareille situation, l'organisateur devrait pouvoir rentrer dans ses frais, par exemple si un sous-traitant exige le paiement de frais pour modifier le nom du voyageur ou pour annuler un billet de transport et en émettre un nouveau.
- 31 Les voyageurs devraient également avoir la possibilité de résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du forfait moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables, compte tenu des économies prévisibles en termes de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. Ils devraient aussi avoir le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait. Il peut s'agir par exemple d'une guerre, d'autres problèmes de sécurité graves, tels que le terrorisme, de risques graves pour la santé humaine, comme l'apparition d'une maladie grave sur le lieu de destination, ou de catastrophes naturelles telles que des inondations, des tremblements de terre ou des conditions météorologiques rendant impossible un déplacement en toute sécurité vers le lieu de destination stipulé dans le contrat de voyage à forfait.

[...] »

« Article 3

Définitions

Aux fins de la présente directive, on entend par :

[...]

12. “circonstances exceptionnelles et inévitables”, une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n’auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises ;

[...]

Article 5

Informations précontractuelles

1. Les États membres veillent à ce que l’organisateur, ainsi que le détaillant lorsque les forfaits sont vendus par l’intermédiaire d’un détaillant, communique au voyageur, avant qu’il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait ou toute offre correspondante, les informations standard au moyen du formulaire pertinent figurant à l’annexe I, partie A ou B, et, dans le cas où elles s’appliquent au forfait, les informations mentionnées ci-après :

a) les caractéristiques principales des services de voyage :

[...]

f) des informations d’ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d’obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

[...]

Article 12

Résiliation du contrat de voyage à forfait et droit de rétractation avant le début du forfait

1. Les États membres veillent à ce que le voyageur puisse résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du forfait. Lorsque le voyageur résilie le contrat de voyage à forfait en vertu du présent paragraphe, il peut lui être demandé de payer à l’organisateur des frais de résiliation appropriés et justifiables. Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard raisonnables, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du forfait et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d’une remise à disposition des services de voyage concernés. En l’absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d’une remise à disposition des services de voyage. À la demande du voyageur, l’organisateur justifie le montant des frais de résiliation.

2. Nonobstant le paragraphe 1, le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du forfait sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait en vertu du présent paragraphe, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

[...] »

- 26 2. La loi autrichienne relative aux voyages à forfait (BGBl I 2017/50), qui a été adoptée afin de transposer la directive 2015/2302 (article 22 de cette loi), est ainsi libellée (extraits) :

« [...]

Définitions

Article 2 [...]

12. Des circonstances exceptionnelles et inévitables sont des circonstances échappant au contrôle de celui qui les invoque, pour autant que les conséquences de ces circonstances n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

[...]

Informations précontractuelles

Article 4

1. Avant que le voyageur ne soit lié par un contrat de voyage à forfait ou par sa déclaration de contrat, l'organisateur et, lorsque le forfait est conclu par l'intermédiaire d'un détaillant, le détaillant, lui communiquent le formulaire d'informations standard pertinent figurant à l'annexe I, partie A ou B, et, dans le cas où elles s'appliquent au forfait, les informations mentionnées ci-après :

1. les caractéristiques principales des services de voyage, à savoir :

[...]

6. des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

[...]

Résiliation du contrat de voyage à forfait avant le début du forfait

Article 10

1. Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du forfait, sans avoir à fournir de justification. Lorsque le voyageur résilie le contrat de voyage à forfait en vertu du présent paragraphe, l'organisateur peut lui demander le paiement d'une indemnisation appropriée et justifiable. Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard raisonnables, calculés en fonction de la durée séparant la date de résiliation du début du forfait et en fonction des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. Si des frais de résiliation standard n'ont pas été stipulés, le montant de l'indemnisation doit correspondre au prix du forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage. À la demande du voyageur, l'organisateur doit justifier le montant de l'indemnisation.

2. Sans préjudice du droit de résiliation prévu au paragraphe 1, le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du forfait sans verser d'indemnisation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Si le voyageur résilie le contrat de voyage à forfait en vertu du présent paragraphe, il a droit au remboursement intégral de tous les paiements effectués au titre du forfait, mais pas à une indemnisation supplémentaire.

[...] »

V. Les questions préjudicielles

- 27 1. La solution du litige dépend essentiellement de l'interprétation qu'il convient de donner à l'article 12, paragraphe 2, et à l'article 5 de la directive 2015/2302, sur laquelle doit elle-même se fonder l'interprétation de l'article 10, paragraphe 2, et de l'article 4 de la loi relative aux voyages à forfait. Selon l'Oberster Gerichtshof (Cour suprême), il n'existe pas d'acte clair en ce qui concerne les questions posées dans le dispositif de la présente ordonnance.
- 28 Dans ce contexte, il convient de relever que des questions relatives à l'article 12, paragraphe 2, de la directive 2015/2302 ont déjà été soumises à plusieurs reprises à la Cour dans une optique similaire (à titre d'exemple, OGH 3 Ob 35/22a = affaire C-414/22, DocLX [question 2 ; ouverte]), mais qu'elles ont dû en partie être retirées à la suite du retrait des pourvois respectifs (par exemple OGH 8 Ob 130/21g = ordonnance du président de la Cour du 8 août 2022, FTI Touristik (C-193/22, non publiée, EU:C:2022:631) [question 2] ; LG Salzburg 22 R 29/21z = ordonnance du président de la Cour du 14 juin 2021, FTI Touristik (C-287/21, non publiée, EU:C:2021:523) [en particulier, questions 2 et 4]).

- 29 **2.1.** L'interprétation de l'article 12, paragraphe 2, de la directive 2015/2302, qui prévoit que le voyageur dispose d'un droit de résiliation sans avoir à payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables « surviennent » au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, fait l'objet d'avis extrêmement divergents dans la doctrine germanophone.
- 30 Certains auteurs considèrent qu'il est sans incidence que des circonstances exceptionnelles existent au moment de la conclusion du contrat ou de la déclaration de résiliation ou seulement juste avant le départ, et estiment que la résiliation sans frais doit également être accordée en présence de telles circonstances lorsque le voyageur réserve un voyage à forfait en ayant connaissance d'une pandémie, par exemple dans l'espoir (finalement déçu) que la situation s'améliorera avant le départ [OMISSIS].
- 31 Certains estiment au contraire qu'une résiliation sans frais ne peut être justifiée que par des événements qui étaient imprévisibles au moment de la réservation, car des circonstances prévisibles ne sauraient être « exceptionnelles et inévitables » [OMISSIS]. D'autres encore soulignent à l'inverse qu'il n'est pas obligatoire que la circonstance donnant droit à la résiliation ait été imprévisible [OMISSIS]. Un certain nombre d'autres auteurs soulignent également que les personnes qui réservent leur voyage alors qu'elles ont connaissance d'une situation dangereuse ne méritent plus d'être protégées [OMISSIS].
- 32 **2.2.** Il convient de relever que, dans la présente affaire, les dates de résiliation et de début du forfait (article 3, point 4, de la directive 2015/2302) coïncident presque, de sorte que les questions d'interprétation qui se posent en raison de la divergence de ces dates, telles qu'elles ont déjà été soumises à la Cour (par exemple, OGH 3 Ob 3 5/22a = affaire C-414/22, DocLX [question 1]; Bundesgerichtshof X ZR 53/21 = affaire C-584/22, Kiwi Tours), sont, en l'espèce, dépourvues de pertinence pour la solution du litige.
- 33 **3.1.** Le texte et le préambule de la directive 2015/2302 n'indiquent pas clairement quelles obligations d'information précontractuelles doivent être imposées à l'organisateur et/ou au détaillant en ce qui concerne les « formalités sanitaires » mentionnées à l'article 5, paragraphe 1, sous f), de cette directive et si sont également visées des circonstances ayant trait aux mesures liées à la pandémie prises sur le lieu de vacances, qui sont pertinentes en l'espèce pour la solution du litige.
- 34 En outre, le contenu de l'article 5, paragraphe 1, sous f), de la directive 2015/2302 apparaît particulièrement peu clair, notamment en raison du fait que, d'une part, cette disposition ne figure pas dans l'énumération des informations qui doivent faire partie « intégrante » du contrat de voyage à forfait, mentionnées à l'article 6, paragraphe 1, de cette directive, et que, d'autre part, l'article 7, paragraphe 2, de ladite directive prévoit que le contrat de voyage à forfait doit contenir l'intégralité du contenu de l'accord, y compris, entre autres, les informations visées à l'article 5, paragraphe 1, sous f), de la même directive.

- 35 **3.2.** L'article 5, paragraphe 1, de la directive 2015/2302 prévoit que des informations précontractuelles doivent être communiquées au voyageur « avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait ou toute offre correspondante », mais, pour l'hypothèse où, postérieurement à la conclusion initiale du contrat de voyage à forfait, certaines parties de celui-ci sont renégociées et font ensuite l'objet d'un accord modifié (« modification de la réservation »), le libellé de cette disposition ne se prononce pas sur les questions de savoir s'il existe des obligations d'information, quelles sont celles-ci et quelle est l'ampleur de celles-ci.

VI. Données procédurales

- 36 En tant que juridiction de dernière instance, l'Oberste Gerichtshof (Cour suprême) est tenu de saisir la Cour à titre préjudiciel lorsque la juste application du droit de l'Union ne s'impose pas avec une évidence telle qu'elle ne laisse place à aucun doute raisonnable. De tels doutes existent en l'espèce.
- 37 [OMISSIS] [Indications relatives à la procédure nationale]

[OMISSIS]