

Jurisprudence

Informations concernant l'affaire

ID national: MD 2010:10

État membre: Suède

Nom commun: Konsumentombudsmannen v. Kuoni Scandinavia AB

Type de décision: Autre

Date de la décision: 14/04/2010

Jurisdiction: Marknadsdomstolen

Objet:

Demandeur:

Défendeur:

Mots clés:

Articles de la directive

Unfair Contract Terms Directive, [Article 2](#) Unfair Contract Terms Directive, [Article 3, 1](#). Unfair Contract Terms Directive, [Article 3, 3](#). Package Travel Directive, [Article 4, 4](#). Package Travel Directive, [Article 4, 5](#). Package Travel Directive, [Article 4, 6](#).

Note introductive

Modifications des clauses contractuelles de contrats de voyage à forfait.

Faits

La société Kuoni Scandinavia AB (« Apollo ») offrait des voyages à forfait aux consommateurs. Les voyages à forfait étaient vendus par le site internet de la société, par ses propres agences et par presque 300 agents sélectionnés. Dans leurs contrats (section 5.4 dernier alinéa) avec les consommateurs il y avait la clause suivante :

« Si le plan de vol final ... diffère du plan provisoire de plus de 8 heures dans chaque direction, le passager aura le droit d'annuler le contrat si le voyage n'a pas encore commencé. Si le voyageur se rétracte du voyage, le montant total payé doit être remboursé. Des rétractions doivent être notifiées pas plus de quatre jours après que le voyageur ait été informé du plan de vol final. Des changements au plan de vol provisoire ne donnent pas un droit à une réduction du prix, un voyage de remplacement ou toute autre compensation, au voyageur. »

L'ombudsman des consommateurs a intenté une action contre Apollo et demandé qu'il soit interdit à Apollo sous peine d'amende d'appliquer :

- 1) des clauses selon lesquelles le voyageur n'avait pas droit à une réduction de prix, voyage de remplacement ou dommages et intérêts ou autre compensation lorsque le plan de vol final différait du plan de vol provisoire convenu ; et d'appliquer
- 2) la condition que la rétractation du voyageur devrait être faite immédiatement et pas plus de quatre jours après que le voyageur ait été informé du changement du plan de vol final ; ou d'appliquer
- 3) matériellement les mêmes clauses que sous 1) et 2).

Premier moyen : Le demandeur a argumenté qu'un changement du plan de vol de plus de 8 heures dans chaque direction était une modification du contrat, et une telle modification donne un droit au voyageur à remboursement, réduction du prix et dommages et intérêts (sections 11–14 de la loi sur les voyages à forfait (Lagen (1992:1672) om paketresor)). Les clauses d'Apollo excluaient tous ces droits légaux. La clause contractuelle était donc contraire à la loi applicable et donc déraisonnable selon la section 3 de la loi sur les contrats de consommation (Lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden). Deuxième moyen : La clause était contraire à la section 12 alinéa 3 de la loi sur les voyages à forfait, puisque la période de quatre jours n'était pas nécessairement toujours appropriée. La loi et les travaux préparatoires disposent qu'un temps raisonnable pour le changement doit être calculé selon l'espèce. La condition était donc contraire à la loi applicable et donc déraisonnable selon la section 3 de la loi sur les contrats de consommation. En tout cas, la clause créait un déséquilibre significatif entre les parties. La clause permettait à Apollo de modifier le contrat autant qu'elle le désirait jusqu'à 14 jours avant le départ, alors que le voyageur ne disposait que de quatre jours pour répondre.

Une interdiction de ce type de clauses et conditions serait dans l'intérêt public.

Les arguments de la défenderesse étaient que :

1. Cette clause particulière du contrat avec les consommateurs était appliquée depuis plus de 18 ans par tous les grands opérateurs de voyages à forfait et était approuvée par l'Association des consommateurs (Konsumentverket). Ainsi, il devrait suivre que la clause est une pratique commerciale acceptable.
2. Le changement du plan de vol préliminaire ne constituait pas un changement du contrat. Aucun droit du consommateurs devrait donc naître de cela en vertu de la loi sur les voyages à forfait.
3. Indépendamment si des droits devraient naître de la loi sur les voyages à forfait ou non ; il n'était pas déraisonnable de conclure des contrats avec un plan de vol préliminaire et d'informer le client du temps de départ final pas plus tard que 14 jours avant le départ.

Question juridique

Le Tribunal des affaires économiques :

Introduction : Le Tribunal a commencé en indiquant que selon la section 3 de la loi sur les contrats de consommation, le Tribunal des affaires économiques pouvait déterminer si une clause contractuelle employée par un professionnel dans son offre de biens ou de services ou autres bénéfices pour le consommateur, tenant compte du prix et autres circonstances, était abusive envers le consommateur. Si tel était le cas, le Tribunal des affaires économiques pouvait interdire l'utilisation de la clause ou de clauses similaires dans des cas similaires. Si l'interdiction était fondée par un intérêt public ou que cela était dans l'intérêt des consommateurs ou des concurrents, des amendes devaient être ajoutées, si rien ne s'y opposait.

Le Tribunal a poursuivi l'évaluation légale ; cette évaluation devrait se centrer sur si une clause est typiquement abusive envers le consommateur. Cela est le cas si la clause déroge aux dispositions légales obligatoires, fournissant un avantage au professionnel ou privant le consommateur d'un droit – créant un déséquilibre entre les droits et obligations et entre les parties.

La question, si une clause doit être considérée comme abusive est traitée par une évaluation globale des droits et obligations. L'évaluation traite aussi des dispositions légales obligatoires. Un contrat ou une clause contractuelle qui viole une disposition légale obligatoire est généralement considérée comme

abusives. Toute clause contractuelle contraire à un principe général du droit obligatoire peut aussi être interdite, ainsi que des clauses qui sont trompeuses ou ne sont pas claires – rendant impossible la détermination par le consommateur des conséquences de la clause pour lui.

L'évaluation :

Première demande : Le Tribunal a estimé que la déviation de plus de huit heures du plan de vol préliminaire constituait un changement du contrat entre les parties. Le fait que le contrat lui-même permettait cette déviation ne signifiait pas que la déviation n'était pas une modification ou un amendement du contrat. Lorsque le contenu d'un contrat est changé, le consommateur a le droit à une compensation en vertu de la loi sur les voyages à forfait (sections 12–14). La clause dans le contrat d'Apollo permettait au consommateur uniquement la résiliation du contrat. La clause était ainsi contraire à une disposition légale obligatoire.

Deuxième demande : Selon la clause d'Apollo, le consommateur n'avait jamais plus de quatre jours pour déclarer sa rétractation, indépendamment du moment auquel le consommateur recevait le plan de vol final. La clause ne permettait donc pas d'adaptations aux circonstances – indépendamment la gravité de ces circonstances. Les travaux préparatoires indiquent que le calcul du temps dont dispose le consommateur pour se rétracter devrait être déterminé selon l'espèce. Sur le fondement de ce raisonnement, la clause contractuelle de rétractation de quatre jours devait être considérée comme contraire à la disposition légale obligatoire de la loi sur les voyages à forfait.

Résumé de l'évaluation : La clause contractuelle violait la disposition légale obligatoire, comme décrit ci-dessus. Les clauses en questions étaient des conditions générales des affaires employées dans les contrats d'Apollo avec tous les consommateurs dans des voyages à forfait. Sur ce fait, et puisque le Tribunal l'a estimé être dans l'intérêt public, il a été interdit à Apollo d'employer ces clauses ou des clauses similaires dans le futur. L'interdiction a été combinée avec une amende de 1.000.000 SEK (payable si la défenderesse ne respectait pas l'interdiction).

Décision

Texte intégral: [Texte intégral](#)

Affaires liées

Aucun résultat disponible

Doctrine

Aucun résultat disponible

Résultat