



Nouvelles frontieres : pas sérieux

Par **lamy09dada**, le **14/01/2011** à **21:19**

Bonjour,

Le 05/01/2011, j'achète un séjour aux Maldives avec NF.
Le départ est prévu le 17/01/2011.

Le 10/01/2011, soit 7 jours avant le départ, NF me contacte pour me dire que "l'hôtel est plein", et me propose un séjour de substitution ou un remboursement intégral.
Je choisis le remboursement intégral + une indemnité au moins égale à la pénalité que j'aurais supportée si l'annulation était intervenue de mon fait à cette date (article 9.3 des conditions de vente).

Cependant, NF préfère s'appuyer sur un autre article pour annuler ce séjour, cet autre article ne prévoyant que le remboursement seul sans indemnité.
Il s'agit de l'article 9.1, qui s'applique en cas d'un "événement extérieur" s'imposant à NF, et contraignant celui-ci à modifier un élément essentiel du contrat.

Il paraît évident qu'un "événement extérieur", c'est, par exemple, une certaine quantité de neige sur l'aéroport, ou la présence d'un nuage de cendres provenant d'un volcan.
Tout comme il paraît évident qu'un hôtel qui affiche complet (ce même hôtel étant un prestataire de services choisi librement par NF) ne peut être considéré comme un "événement extérieur".

Bien entendu, si NF ne procède pas au versement de cette indemnité, j'intenterai, de toute évidence, une action en justice qui aura vite fait de juger cette affaire.

Mais la mauvaise attitude de NF vis à vis de ses clients vient de plusieurs faits :

- NF a dû surbooker son hôtel en pensant qu'il y aura des désistements une semaine avant le

départ. En l'espèce, comme il n'a pas dû y avoir de désistement, c'est le dernier qui a réservé ce séjour qui "saute".

- une personne qui a demandé un congé à des dates précises n'aura pas d'autres choix que d'accepter le séjour de substitution aux mêmes dates (ce choix étant un peu "forcé").
- proposer un remboursement d'office peut "aveugler" beaucoup de voyageurs, peu informés de leurs droits, et trop contents de pouvoir être remboursés pour se poser la moindre question et avoir le réflexe d'aller consulter les différents articles du contrat de vente et y trouver une solution plus favorable.
- un voyageur qui choisit un autre voyage aux mêmes dates à la concurrence pourra se trouver "coincé" côté porte-monnaie, le remboursement promis par chèque arrivant trop tard.
- tenter une action en justice, et pouvoir se déplacer au Tribunal d'instance de Montreuil (93), peut "refroidir" certains voyageurs provinciaux.

Cette mésaventure est-elle déjà arrivée à quelqu'un ?

Par **mimi493**, le **14/01/2011 à 21:43**

- 1) l'évènement extérieur n'est pas la force majeure
- 2) le consommateur peut attaquer au TI de son lieu de résidence
- 3) prendre conseil auprès d'asso de consommateurs.

Par **lamy09dada**, le **07/02/2011 à 17:31**

Bonjour,

Nouvelles Frontières fait la "sourde oreille" malgré l'envoi de deux LR/AR.

Le remboursement intégral a été effectué, mais aucune nouvelle concernant l'indemnité.

De ce fait, j'ai déposé une déclaration au greffe du Tribunal d'Instance dont ma commune dépend.

Affaire à suivre.

Par **lamy09dada**, le **15/03/2012 à 10:37**

Bonjour,

Comme annoncé précédemment, j'ai intenté une action en justice, et le tribunal d'instance vient de me donner raison, en motivant sa décision que l'hôtel est bien un prestataire de services avec lequel Nouvelles Frontières a un lien juridique direct, ce qui rend ce voyageur responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur selon l'article L211-16 du code du tourisme, et qu'il doit s'acquitter, selon les dispositions de l'article R211-10 de ce même code ainsi que de l'article 9.3 de ses conditions de vente, d'une indemnité égale à la pénalité que j'aurais

supportée si l'annulation était intervenue de mon fait.

Nouvelles Frontières est donc condamné à me payer :

- l'indemnité contractuelle égale au prix du séjour;
- 300 € au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile.