



Responsabilité de l'agence de voyage. Voyage aux Maldives

Par Visiteur

Bonjour,

Une agence de voyage nous a vendu un voyage aux Maldives dans un hotel où l'accès aux chambre se fait par des pontons sans rambarde situé au dessus de l'eau. Mon ami est tombé du ponton situé à environ 3 m de l'eau dans un endroit avec des rochers et seulement 20cm d'eau. Par chance, il a essayé de se rattraper et est tombé les pieds en premier. Il s'est tout de même ouvert le pied au niveau du talon et a été recousu (4 points de suture avec attestation du médecin) sur place (clinique avec medecin dans l'hotel). Au-delà des vacances gachée par la douleur, l'impossibilité de se baigner (au milieu d'un lagon) et la difficulté à se déplacer pour mon ami, notre appareil photo a été cassé (il l'avait autour du cou quand il est tombé). La FNAC n'a pas pu le réparer (document l'attestant), or c'est un reflex numérique d'une valeur de 1700 ? (facture l'attestant).

Nous avons essayé un règlement à l'amiable avec l'agence en envoyant un dossier complet (photos, factures...) et en demandant 2820 ? pour les 4 jours gâches et 1709 ? pour l'appareil photo cassé, soit 4529? car elle n'a pas su garantir notre sécurité. Leur assurance nous a répondu que l'absence de rambarde était visible et que par conséquent nous ne pouvions engager la responsabilité de l'agence.

Que peut-on faire maintenant? Des poursuites judiciaires pourraient-elles aboutir? Combien cela coûterait-il?

Je vous remercie.

Cordialement,

Par Visiteur

Chère madame,

Nous avons essayé un règlement à l'amiable avec l'agence en envoyant un dossier complet (photos, factures...) et en demandant 2820 ? pour les 4 jours gâches et 1709 ? pour l'appareil photo cassé, soit 4529? car elle n'a pas su garantir notre sécurité. Leur assurance nous a répondu que l'absence de rambarde était visible et que par conséquent nous ne pouvions engager la responsabilité de l'agence.

Que peut-on faire maintenant? Des poursuites judiciaires pourraient-elles aboutir? Combien cela coûterait-il?

Je suis désolé de ce qui vous arrive mais l'agence de voyage n'est en effet pas responsable.

En effet, cette dernière garantie la bonne exécution de ses obligations contractuelles, et celle de ses prestataires. Elle couvre toute exécution fautive du contrat.

Le problème dans votre cas est qu'aucune faute ne peut être imputée ni à l'agence ni au prestataire. Le fait qu'il n'y ait pas de rambarde n'est pas une faute en soi, et votre ami est tombé "tout seul" du ponton.

Engager une action contre l'agence de voyage me semble complètement vouer à l'échec.

Très cordialement.