



Recueil de la jurisprudence

ARRÊT DE LA COUR (troisième chambre)

18 mars 2021 *

« Renvoi préjudiciel – Directive 90/314/CEE – Article 5, paragraphe 2, troisième tiret – Voyages, vacances et circuits à forfait – Contrat portant sur un voyage à forfait conclu entre un organisateur de voyages et un consommateur – Responsabilité de l’organisateur de voyages de la bonne exécution des obligations résultant du contrat par d’autres prestataires de services – Dommages résultant des actes d’un employé d’un prestataire de services – Exemption de responsabilité – Événement ne pouvant être prévu ou surmonté par l’organisateur de voyages ou le prestataire de services – Notion de “prestataire de services” »

Dans l’affaire C-578/19,

ayant pour objet une demande de décision préjudicielle au titre de l’article 267 TFUE, introduite par la Supreme Court of the United Kingdom (Cour suprême du Royaume-Uni), par décision du 24 juillet 2019, parvenue à la Cour le 30 juillet 2019, dans la procédure

X

contre

Kuoni Travel Ltd,

en présence de :

ABTA Ltd,

LA COUR (troisième chambre),

composée de M^{me} A. Prechal (rapporteuse), présidente de chambre, MM. N. Wahl, F. Biltgen, M^{me} L. S. Rossi et M. J. Passer, juges,

avocat général : M. M. Szpunar,

greffier : M. A. Calot Escobar,

vu la procédure écrite,

considérant les observations présentées :

- pour X, par M. R. Weir et M^{me} K. Deal, QC, ainsi que par M. P. Banks, solicitor,
- pour Kuoni Travel Ltd, par M. W. Audland, QC, M^{mes} N. Ross et A. Burin, barristers, ainsi que par M. G. Tweddle, solicitor,

* Langue de procédure : l’anglais.

- pour ABTA Ltd, par M. H. Stevens, QC, M. J. Hawkins, barrister, et M. T. Smith, solicitor,
- pour la Commission européenne, par M. A. Lewis et M^{me} C. Valero, en qualité d'agents,

ayant entendu l'avocat général en ses conclusions à l'audience du 10 novembre 2020

rend le présent

Arrêt

- 1 La demande de décision préjudicielle porte sur l'interprétation de l'article 5, paragraphe 2, troisième tiret, de la directive 90/314/CEE du Conseil, du 13 juin 1990, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait (JO 1990, L 158, p. 59).
- 2 Cette demande a été présentée dans le cadre d'un litige opposant X, une consommatrice résidant au Royaume-Uni, à Kuoni Travel Ltd (ci-après « Kuoni »), un organisateur de voyages établi au Royaume-Uni, au sujet de la demande de dédommagement présentée par X à la suite de la mauvaise exécution du contrat de voyage à forfait qu'elle a conclu avec Kuoni (ci-après le « contrat en cause »).

Le cadre juridique

Le droit de l'Union

- 3 La directive 90/314 énonce à ses premier à troisième et dixième considérants :

« considérant que l'un des principaux objectifs de [l'Union européenne] est l'achèvement du marché intérieur, dont le secteur touristique constitue un élément essentiel ;

considérant que les législations des États membres sur les voyages, vacances et circuits à forfait [...] présentent de nombreuses disparités et que les pratiques nationales dans ce domaine diffèrent considérablement, ce qui entraîne des obstacles à la libre prestation des services en ce qui concerne les forfaits et des distorsions de concurrence entre les opérateurs établis dans des États membres différents ;

considérant que l'établissement de règles communes concernant les forfaits contribuera à l'élimination de ces obstacles et ainsi à la réalisation d'un marché commun des services, ce qui permettra aux opérateurs établis dans un État membre de proposer leurs services dans d'autres États membres et aux consommateurs de [l'Union] de bénéficier de conditions comparables quel que soit l'État membre dans lequel ils achètent un forfait ;

[...]

considérant que le consommateur doit bénéficier de la protection instaurée par la présente directive, qu'il soit partie au contrat, cessionnaire ou membre d'un groupe pour le compte duquel une autre personne a conclu un contrat relatif à un forfait ».

- 4 L'article 1^{er} de cette directive prévoit :

« La présente directive a pour objet de rapprocher les dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres concernant les voyages à forfait, les vacances et circuits à forfait, vendus ou offerts à la vente sur le territoire de [l'Union]. »

5 L'article 2 de ladite directive dispose :

« Aux fins de la présente directive, on entend par :

- 1) forfait : la combinaison préalable d'au moins deux des éléments suivants, lorsqu'elle est vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris et lorsque cette prestation dépasse vingt-quatre heures ou inclut une nuitée :
 - a) transport ;
 - b) logement ;
 - c) autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement représentant une part significative dans le forfait.

La facturation séparée de divers éléments d'un même forfait ne soustrait pas l'organisateur ou le détaillant aux obligations de la présente directive ;

- 2) organisateur : la personne qui, de façon non occasionnelle, organise des forfaits et les vend ou offre à la vente directement ou par l'intermédiaire d'un détaillant ;
- 3) détaillant : la personne qui vend ou offre à la vente le forfait établi par l'organisateur ;
- 4) consommateur : la personne qui achète ou s'engage à acheter le forfait [...], ou toute personne au nom de laquelle le contractant principal s'engage à acheter le forfait [...], ou toute personne à laquelle le contractant principal ou un des autres bénéficiaires cède le forfait [...]
- 5) contrat : l'accord qui lie le consommateur à l'organisateur et/ou au détaillant. »

6 L'article 4, paragraphe 6, second alinéa, de la directive 90/314 prévoit :

« Dans [les cas où le consommateur résilie le contrat conformément au paragraphe 5 ou que, pour quelque cause que ce soit, à l'exclusion d'une faute du consommateur, l'organisateur annule le forfait avant la date de départ convenue], il a droit, si cela est approprié, à un dédommagement pour inexécution du contrat, qui lui est versé soit par l'organisateur, soit par le détaillant, selon ce que prescrit la législation de l'État membre concerné, sauf lorsque :

[...]

- ii) l'annulation, à l'exclusion d'une surréservation, est imputable à un cas de force majeure, à savoir à des circonstances étrangères à celui qui l'invoque, anormales et imprévisibles, dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré toutes les diligences déployées. »

7 L'article 5, paragraphes 1 à 3, de cette directive dispose :

« 1. Les États membres prennent les mesures nécessaires pour que l'organisateur et/ou le détaillant partie au contrat soient responsables à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant de ce contrat, que ces obligations soient à exécuter par eux-mêmes ou par d'autres prestataires de services et ceci sans préjudice du droit de l'organisateur et/ou du détaillant d'agir contre ces autres prestataires de services.

2. En ce qui concerne les dommages qui résultent pour le consommateur de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, les États membres prennent les mesures nécessaires pour que l'organisateur et/ou le détaillant soient responsables, à moins que cette inexécution ou mauvaise exécution ne soit imputable ni à leur faute ni à celle d'un autre prestataire de services parce que :

- les manquements constatés dans l'exécution du contrat sont imputables au consommateur,

- ces manquements sont imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, revêtant un caractère imprévisible ou insurmontable,
- ces manquements sont dus à un cas de force majeure, telle que définie à l'article 4 paragraphe 6 deuxième alinéa sous ii) ou à un événement que l'organisateur et/ou le détaillant ou le prestataire, avec toute la diligence nécessaire, ne pouvaient pas prévoir ou surmonter.

[...]

3. Sans préjudice du paragraphe 2 quatrième alinéa, il ne peut être dérogé par clause contractuelle aux paragraphes 1 et 2.

[...] »

Le droit du Royaume-Uni

Le règlement de 1992

- 8 Le Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 (règlement de 1992 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait, ci-après le « règlement de 1992 »), du 22 décembre 1992, a transposé la directive 90/314 dans le droit du Royaume-Uni.
- 9 L'article 15, paragraphes 1, 2 et 5, du règlement de 1992 prévoit :
 - « 1. L'autre partie au contrat est responsable à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de tout recours ou droit d'action dont dispose cette autre partie contre les autres prestataires de services.
 - 2. L'autre partie au contrat est responsable à l'égard du consommateur de tout dommage qui lui est causé par l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat, à moins que l'inexécution ou la mauvaise exécution ne soit due ni à la faute de l'autre partie ni à celle d'un autre prestataire de services, parce que :
 - a) les manquements constatés dans l'exécution du contrat sont imputables au consommateur ;
 - b) les manquements constatés sont imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, revêtant un caractère imprévisible ou insurmontable ; ou
 - c) ces manquements sont dus à :
 - i) des circonstances étrangères à celui qui l'invoque, anormales et imprévisibles, dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré toutes les diligences déployées ; ou
 - ii) un événement que l'autre partie au contrat ou le prestataire de services, avec toute la diligence nécessaire, ne pouvait pas prévoir ou surmonter.

[...]

5. Sans préjudice des paragraphes 3 et 4, la responsabilité prévue aux paragraphes 1 et 2 ne peut être exclue par une clause du contrat. »

La loi de 1982

- 10 Conformément à l'article 13 du Supply of Goods and Services Act 1982 (loi de 1982 sur la fourniture de biens et services), du 13 juillet 1982, dans sa version applicable aux faits en cause au principal, Kuoni était tenue d'exécuter les prestations stipulées dans le contrat avec une diligence et une compétence raisonnables.

Le litige au principal et les questions préjudicielles

- 11 X et son époux ont conclu avec Kuoni le contrat en cause, aux termes duquel cette dernière s'est engagée à leur fournir un voyage à forfait au Sri Lanka, comprenant des vols aller-retour depuis le Royaume-Uni et un séjour tout compris de quinze nuitées dans un hôtel, du 8 au 23 juillet 2010.
- 12 La clause 2.2 de ce contrat dispose :
- « Votre contrat est conclu avec [Kuoni]. Nous sommes chargés de vous fournir différents services faisant partie du voyage que vous réservez auprès de notre société. »
- 13 La clause 5.10, sous b), dudit contrat prévoit, d'une part, que Kuoni engage sa responsabilité lorsque, « en raison d'une faute imputable à [cette] société ou à un de [ses] agents ou prestataires, tout élément [des] prestations de voyage réservées avant le départ du Royaume-Uni ne correspond pas à la description qui en est faite dans la brochure ou n'est pas une prestation de qualité raisonnable, ou encore lorsque [le cocontractant] ou un membre de [son] groupe [vient] à décéder ou à subir un dommage en raison d'une activité qui fait partie de ces prestations de voyage », et, d'autre part, que Kuoni décline « toute responsabilité si, et dans la mesure où, toute défaillance dans la fourniture [des] prestations de voyage, le décès ou le dommage n'est pas dû à une faute imputable à la société ou à un de [ses] agents ou prestataires, mais est [imputable au cocontractant] [...] ou est causé par des circonstances imprévues que, avec toute la diligence nécessaire, [cette] société, [ses] agents ou prestataires ne pouvaient prévoir ou éviter ».
- 14 Le 17 juillet 2010, en se dirigeant vers la réception de l'hôtel dans lequel elle séjournait, X a rencontré N, un électricien, employé de cet hôtel, qui était en service et portait l'uniforme des membres du personnel dudit hôtel. Après avoir proposé à X de lui montrer un raccourci vers la réception, N l'a attirée dans un local technique où il l'a violée et agressée.
- 15 Dans le cadre du litige au principal, X a réclamé des dommages-intérêts à Kuoni pour le viol et les agressions subis, au motif qu'ils correspondaient à une mauvaise exécution du contrat en cause ainsi qu'à une violation du règlement de 1992. Kuoni a contesté le fait que le viol et les agressions commis par N puissent constituer une violation des obligations qui lui incombait à l'égard de X en vertu de ce contrat ou du règlement de 1992. Au soutien de cette contestation, Kuoni a invoqué la clause 5.10, sous b), dudit contrat et l'article 15, paragraphe 2, sous c), ii), du règlement de 1992.
- 16 La High Court of Justice (England & Wales) [Haute Cour de justice, (Angleterre et pays de Galles), Royaume-Uni] a rejeté le recours en dommages et intérêts de X au motif que les « prestations de voyage » figurant à la clause 5.10, sous b), du contrat en cause ne visaient pas un membre du personnel d'entretien accompagnant un client à la réception. En outre, cette juridiction a considéré, dans un obiter dictum, que, en tout état de cause, Kuoni aurait pu invoquer la cause d'exonération de responsabilité prévue à l'article 15, paragraphe 2, sous c), ii), du règlement de 1992.
- 17 En appel, la Court of Appeal (England & Wales) [Cour d'appel (Angleterre et pays de Galles), Royaume-Uni] a également rejeté le recours de X. Cette juridiction a considéré qu'un membre du personnel d'entretien de l'hôtel, reconnu comme tel par le client et qui accompagnait ce dernier à la réception de l'hôtel, ne relevait pas du champ d'application de la clause 5.10, sous b), du contrat en

cause. Elle a également estimé que le règlement de 1992 n'avait pas vocation à faciliter une action en justice introduite contre un organisateur de voyages et fondée sur le comportement fautif d'un employé d'un prestataire, dès lors que ce comportement ne faisait pas partie « des tâches pour lesquelles il [était] employé » et que ce prestataire n'était pas responsable du fait d'autrui en vertu du droit national applicable aux consommateurs ou du droit étranger applicable audit prestataire. Enfin, elle a considéré, dans un obiter dictum, que Kuoni n'était responsable ni en vertu de la clause 5.10, sous b), dudit contrat ni en application de l'article 15 du règlement de 1992, car N n'était pas un « prestataire », au sens de ces dispositions.

- 18 Dans une opinion dissidente, un juge de la Court of Appeal (England & Wales) [Cour d'appel (Angleterre et pays de Galles)] a cependant exprimé des doutes quant à l'appréciation selon laquelle la responsabilité de l'hôtel n'était pas engagée, en vertu du droit anglais, pour un viol commis par un employé en uniforme et présenté au public comme étant un employé fiable. Il a considéré que, dans ce droit, la personne qui engage la responsabilité contractuelle demeure personnellement responsable de l'exécution du contrat, même si ce dernier est exécuté par un tiers. En ce qui concerne la directive 90/314, il a considéré que celle-ci ainsi que le règlement de 1992 avaient essentiellement pour objet de permettre aux vacanciers dont le voyage avait été gâché d'agir contre l'autre partie au contrat. Selon lui, il convient de laisser à l'organisateur de voyages le soin de régler les conséquences du voyage gâché avec ses propres cocontractants, à charge pour ces derniers, par la suite, de résoudre les problèmes en aval, avec leurs propres employés ou sous-traitants. En outre, ledit juge a soutenu que rien ne justifiait la conclusion selon laquelle, dans le cas d'un sous-traitant ou d'un employé, la notion de « prestataire » devrait se limiter à l'hôtel concerné. Il a ajouté qu'il ne faisait aucun doute que certains employés devaient être considérés comme des prestataires.
- 19 Sur pourvoi, la Supreme Court of the United Kingdom (Cour suprême du Royaume-Uni) a considéré avoir été saisie de deux questions principales portant, la première, sur le point de savoir si le viol et les agressions commis sur X constituent une mauvaise exécution des obligations qui incombent à Kuoni en vertu du contrat en cause et, la seconde, en cas de réponse affirmative, sur celui de savoir si Kuoni peut s'exonérer de sa responsabilité pour le comportement de N en invoquant la clause 5.10, sous b), dudit contrat et, le cas échéant, l'article 15, paragraphe 2, sous c), du règlement de 1992.
- 20 Afin de statuer sur cette seconde question, la Supreme Court of the United Kingdom (Cour suprême du Royaume-Uni) a estimé qu'il convenait de saisir la Cour à titre préjudiciel.
- 21 Aux fins de cette saisine, cette juridiction a précisé qu'il y avait lieu de considérer que l'accompagnement de X à la réception par un membre du personnel de l'hôtel était un service relevant des « prestations de voyages » que Kuoni s'était engagée à fournir et que le viol et les agressions commis constituaient une mauvaise exécution du contrat en cause.
- 22 Dans ces conditions, la Supreme Court of the United Kingdom (Cour suprême du Royaume-Uni) a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour les questions préjudicielles suivantes :
 - « 1) Lorsqu'il y a eu inexécution ou mauvaise exécution des obligations découlant d'un contrat portant sur un voyage à forfait conclu par un organisateur ou un détaillant avec un consommateur et régi par la directive [90/314], et que l'inexécution ou la mauvaise exécution résulte des actes d'un employé d'une société hôtelière qui est un prestataire de services dans le cadre dudit contrat :
 - a) convient-il de retenir la cause d'exonération prévue à l'article 5, paragraphe 2, troisième tiret, seconde partie, de la directive [90/314] et, en cas de réponse affirmative,
 - b) selon quels critères la juridiction nationale doit-elle statuer sur l'application de ladite cause d'exonération ?

- 2) Lorsqu'un organisateur ou un détaillant conclut avec un consommateur un contrat portant sur un voyage à forfait régi par la directive [90/314] et qu'une société hôtelière fournit des services dans le cadre dudit contrat, un employé de cette société hôtelière doit-il lui-même être considéré comme un "prestataire de services" aux fins de l'application de la cause d'exonération prévue à l'article 5, paragraphe 2, troisième tiret, de la directive [90/314] ? »

Sur la demande de réouverture de la phase orale de la procédure

- 23 À la suite du prononcé des conclusions de M. l'avocat général, Kuoni a, par acte déposé au greffe de la Cour le 3 décembre 2020, demandé que soit ordonnée la réouverture de la phase orale de la procédure, en application de l'article 83 du règlement de procédure de la Cour.
- 24 Kuoni précise dans cette demande qu'une telle réouverture doit être ordonnée dans l'hypothèse où la Cour estimerait que la présente affaire doit être tranchée sur la base d'une interprétation du terme « événement » telle que faite par M. l'avocat général aux points 78 à 84 de ses conclusions.
- 25 En vertu de l'article 83 du règlement de procédure, la Cour peut, à tout moment, l'avocat général entendu, ordonner la réouverture de la phase orale de la procédure, notamment si elle considère qu'elle est insuffisamment éclairée, ou lorsqu'une partie a soumis, après la clôture de cette phase, un fait nouveau de nature à exercer une influence décisive sur la décision de la Cour, ou encore lorsque l'affaire doit être tranchée sur la base d'un argument qui n'a pas été débattu.
- 26 Il importe cependant de rappeler que, en vertu de l'article 252, second alinéa, TFUE, l'avocat général présente publiquement, en toute impartialité et en toute indépendance, des conclusions motivées sur les affaires qui, conformément au statut de la Cour de justice de l'Union européenne, requièrent son intervention. La Cour n'est liée ni par ces conclusions ni par la motivation au terme de laquelle l'avocat général parvient à celles-ci (arrêt du 3 septembre 2020, République tchèque/Commission, C-742/18 P, EU:C:2020:628, point 25 et jurisprudence citée).
- 27 Par ailleurs, le statut de la Cour de justice de l'Union européenne et le règlement de procédure ne prévoient pas la possibilité de présenter des observations en réponse aux conclusions présentées par l'avocat général. Le désaccord avec les conclusions de l'avocat général ne peut, par conséquent, constituer en soi un motif justifiant la réouverture de la procédure orale (arrêt du 3 septembre 2020, République tchèque/Commission, C-742/18 P, EU:C:2020:628, point 26 et jurisprudence citée).
- 28 En l'occurrence, les parties au litige au principal et les autres intéressés visés à l'article 23 du statut de la Cour de justice de l'Union européenne ont été en mesure de présenter leurs observations sur la portée du terme « événement », figurant à l'article 5, paragraphe 2, troisième tiret, de la directive 90/314.
- 29 En effet, dans le cadre de la première question posée, qui porte sur l'interprétation de cette disposition et donc sur l'interprétation de chacun des termes de celle-ci, les parties ont pu soumettre des observations écrites à la Cour et Kuoni ainsi que d'autres parties ont soumis de telles observations. Certaines parties ont d'ailleurs spécifiquement pris position sur le terme « événement » dans leurs observations écrites. De plus, en réponse à la septième question écrite posée par la Cour aux parties, celles-ci ont à nouveau eu la possibilité de se prononcer sur la portée de ladite disposition.
- 30 Dans ces circonstances, la Cour considère, l'avocat général entendu, que l'ensemble des éléments pertinents aux fins de l'appréciation des questions qui lui ont été posées par la juridiction de renvoi ont pu être débattus devant elle et donc qu'il n'y a pas lieu d'ordonner la réouverture de la phase orale de la procédure.

Sur les questions préjudicielles

- 31 Par ses deux questions, qu'il convient d'examiner ensemble, la juridiction de renvoi demande, en substance, si l'article 5, paragraphe 2, troisième tiret, de la directive 90/314, en ce qu'il prévoit une cause d'exonération de la responsabilité de l'organisateur d'un voyage à forfait de la bonne exécution des obligations résultant d'un contrat portant sur un tel voyage, conclu entre cet organisateur et un consommateur et régi par cette directive, doit être interprété en ce sens que, en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ces obligations résultant des actes d'un employé d'un prestataire de services exécutant ledit contrat, cet employé doit être considéré comme étant un prestataire de services aux fins de l'application de cette disposition et que l'organisateur peut s'exonérer de sa responsabilité résultant d'une telle inexécution ou mauvaise exécution, en application de ladite disposition.
- 32 S'agissant de la première partie des interrogations de la juridiction de renvoi, il convient de relever que, aux termes de l'article 1^{er} de la directive 90/314, celle-ci a pour objet de rapprocher les dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres concernant les voyages à forfait, les vacances et les circuits à forfait vendus ou offerts à la vente sur le territoire de l'Union.
- 33 Ainsi qu'il ressort de l'article 2 de la directive 90/314, les contrats visés par celle-ci sont des contrats conclus entre un consommateur, d'une part, et un organisateur ou un détaillant, d'autre part, ayant pour objet un forfait consistant en la vente à un prix tout compris d'une prestation de plus de 24 heures ou incluant une nuitée, qui combine au moins deux des trois éléments que constituent le transport, le logement et d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement représentant une part significative dans le forfait (ci-après les « contrats de voyage à forfait »).
- 34 Afin de réaliser le rapprochement énoncé à son article 1^{er}, la directive 90/314 instaure notamment un régime de responsabilité contractuelle des organisateurs de voyages à forfait à l'égard des consommateurs ayant conclu avec ceux-ci un contrat portant sur de tels voyages. En particulier, l'article 5, paragraphe 1, de la directive 90/314 prévoit que les États membres prennent les mesures nécessaires pour que l'organisateur et/ou le détaillant, qui sont parties à un tel contrat, soient responsables à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant de ce contrat, que ces obligations soient à exécuter par eux-mêmes ou par d'autres prestataires de services. L'article 5 paragraphe 3, de cette directive précise en outre qu'il ne peut pas être dérogé par clause contractuelle à cette responsabilité. Les seules dérogations admises à celle-ci sont celles énoncées de façon limitative à l'article 5, paragraphe 2, de ladite directive.
- 35 L'article 5, paragraphes 1 et 3, de la directive 90/314 limite ainsi la liberté des parties à un contrat de voyage à forfait de déterminer le contenu des clauses contractuelles qui s'appliquent à elles en imposant à l'organisateur une responsabilité à l'égard du consommateur en ce qui concerne la bonne exécution de ce contrat. L'une des particularités de cette responsabilité est qu'elle s'étend à la bonne exécution des obligations résultant du contrat de voyage à forfait par des prestataires de services. Toutefois, la directive 90/314 ne définit pas la notion de « prestataire de services » ni ne renvoie expressément au droit des États membres à cet égard.
- 36 Dans un tel cas, il découle des exigences tant de l'application uniforme du droit de l'Union que du principe d'égalité de traitement que les termes d'une disposition du droit de l'Union doivent normalement trouver, dans toute l'Union, une interprétation autonome et uniforme (voir, en ce sens, arrêt du 16 juillet 2020, Novo Banco, C-253/19, EU:C:2020:585, point 17 et jurisprudence citée).
- 37 À cet égard, il ressort d'une jurisprudence constante que la détermination de la signification et de la portée des termes pour lesquels le droit de l'Union ne fournit aucune définition doit être établie conformément au sens habituel en langage courant de ceux-ci, tout en tenant compte du contexte dans lequel ils sont utilisés et des objectifs poursuivis par la réglementation dont ils font partie (arrêt du 10 mars 2005, EasyCar, C-336/03, EU:C:2005:150, point 21 et jurisprudence citée).

- 38 Selon son sens habituel en langage courant, l'expression « prestataire de services », figurant à l'article 5 de la directive 90/314, désigne une personne physique ou morale qui fournit des services contre rémunération. Ainsi que l'a également relevé M. l'avocat général au point 54 de ses conclusions, cette acception est partagée par différentes versions linguistiques de cette disposition.
- 39 En outre, ladite acception est confirmée par le contexte dans lequel la disposition en cause s'inscrit. En effet, ainsi qu'il découle du point 33 du présent arrêt, les contrats de voyage à forfait ont pour objet la fourniture d'une combinaison de services de transport, de logement et d'autres services touristiques. Or, les obligations résultant de ces contrats à l'égard du consommateur et faisant l'objet du régime de responsabilité contractuelle prévu à l'article 5 de la directive 90/314 peuvent être exécutées par l'intermédiaire de personnes physiques ou morales, distinctes de l'organisateur, qui fournissent des services contre rémunération.
- 40 Les objectifs poursuivis par la directive 90/314 consistant notamment, en vertu des premier à troisième considérants de celle-ci, à éliminer les obstacles à la libre prestation de services et les distorsions de concurrence, ainsi que, selon le dixième considérant de cette directive, à garantir un niveau de protection élevé des consommateurs (arrêt du 16 février 2012, Blödel-Pawlik, C-134/11, EU:C:2012:98, point 24 et jurisprudence citée) corroborent également une telle interprétation des termes « prestataire de services », dès lors qu'elle garantit une portée uniforme de la responsabilité de l'organisateur à l'égard du consommateur.
- 41 Cela étant, un employé d'un prestataire de services ne peut pas lui-même être qualifié de prestataire de services, au sens de l'article 5 de la directive 90/314, dans la mesure où il n'a conclu aucun accord avec l'organisateur de voyages à forfait, aux fins de fournir une prestation de services à celui-ci, mais se limite à accomplir un travail pour le compte d'un prestataire de services ayant conclu un tel accord avec cet organisateur, de telle sorte que les actes de cet employé, lorsqu'il s'acquitte de ce travail, ont vocation, dans la plupart des cas, à concourir à l'exécution des obligations incombant au prestataire de services qui l'emploie.
- 42 En outre, le terme « employé » désigne une personne qui accomplit son travail dans le cadre d'un lien de subordination avec son employeur et donc sous son contrôle. Or, par définition, un prestataire de services n'est soumis à aucun lien de subordination lorsqu'il fournit ses services, de telle sorte qu'un employé ne peut être considéré comme étant un prestataire de services pour l'application de l'article 5 de la directive 90/314.
- 43 Néanmoins, la circonstance qu'un employé d'un prestataire de services ne puisse pas lui-même être considéré comme un prestataire de services dans le cadre de l'application du régime de responsabilité contractuelle institué à l'article 5 de la directive 90/314 n'exclut pas que les actes ou les omissions de cet employé puissent être assimilés, pour les besoins de ce régime, à ceux du prestataire de services qui l'emploie.
- 44 Afin d'apprécier si une telle assimilation peut être faite, il importe, en premier lieu, de relever que la responsabilité de l'organisateur consacrée à l'article 5 de la directive 90/314 vise uniquement les obligations résultant du contrat de voyage à forfait, tel que défini par cette directive, que cet organisateur a conclu avec ce consommateur. Elle n'affecte donc pas la responsabilité des parties à ce contrat ou de tiers, résultant d'autres obligations ou d'autres régimes de responsabilité, tels que celui de la responsabilité pénale.
- 45 Cependant, compte tenu de l'objectif poursuivi par la directive 90/314, rappelé au point 40 du présent arrêt, consistant notamment à garantir un niveau de protection élevé des consommateurs, les obligations résultant d'un contrat de voyage à forfait, dont la mauvaise exécution ou l'inexécution engage la responsabilité de l'organisateur, ne sauraient être interprétées de façon restrictive. Lesdites

obligations comprennent l'ensemble des obligations liées aux prestations de services de transport, de logement et touristiques résultant du but du contrat de voyage à forfait, que ces obligations soient à exécuter par l'organisateur lui-même ou par des prestataires de services.

- 46 Dans cette mesure, l'engagement de la responsabilité de l'organisateur énoncée à l'article 5, paragraphe 1, de la directive 90/314 implique, ainsi que l'a également relevé M. l'avocat général au point 40 de ses conclusions, l'existence d'un lien entre l'acte ou l'omission ayant causé un dommage audit consommateur et les obligations de l'organisateur résultant du contrat de voyage à forfait.
- 47 En second lieu, il convient de rappeler que les obligations résultant d'un contrat de voyage à forfait visé par la directive 90/314, telles que précisées au point 45 du présent arrêt, peuvent être exécutées par des prestataires de services, lesquels peuvent eux-mêmes agir par l'intermédiaire de leurs employés, qui se trouvent sous leur contrôle. L'accomplissement ou l'omission de certains actes par ces employés peut, dès lors, constituer une inexécution ou une mauvaise exécution des obligations découlant du contrat de voyage à forfait.
- 48 Par conséquent, cette inexécution ou cette mauvaise exécution, bien qu'ayant sa source dans des faits commis par des employés se trouvant sous le contrôle d'un prestataire de services, est de nature à engager la responsabilité de l'organisateur conformément à l'article 5, paragraphe 1, de la directive 90/314.
- 49 Cette interprétation est corroborée par l'objectif de protection des consommateurs poursuivi par la directive 90/314. En effet, ainsi que l'a également relevé, en substance, M. l'avocat général au point 62 de ses conclusions, en l'absence d'une telle responsabilité, il serait fait une distinction injustifiée entre la responsabilité des organisateurs pour les faits commis par leurs prestataires de services, lorsque ces derniers exécutent eux-mêmes des obligations résultant d'un contrat de voyage à forfait, d'une part, et celle découlant des mêmes faits, commis par des employés de ces prestataires de services exécutant ces obligations, d'autre part, ce qui permettrait à un organisateur d'échapper à sa responsabilité.
- 50 Partant, en vertu de l'article 5, paragraphe 1, de la directive 90/314, l'inexécution ou la mauvaise exécution d'une obligation, résultant d'un contrat de voyage à forfait, par un employé d'un prestataire de services engage la responsabilité de l'organisateur de ce voyage à l'égard du consommateur avec lequel il a conclu ce contrat, lorsque cette inexécution ou cette mauvaise exécution a causé un dommage à ce consommateur.
- 51 En l'occurrence, ainsi qu'il ressort de la demande de décision préjudicielle, la juridiction de renvoi part de la prémisse selon laquelle l'accompagnement de X à la réception par un membre du personnel de l'hôtel était un service relevant des prestations de voyages que Kuoni s'était engagée à fournir en vertu du contrat en cause et que le viol et les agressions commis par N sur X constituaient une mauvaise exécution de ce contrat.
- 52 Il s'ensuit que, dans une situation telle que celle en cause au principal, un organisateur de voyages tel que Kuoni peut être tenu responsable à l'égard d'un consommateur tel que X d'une mauvaise exécution du contrat liant les parties, dans le cas où celle-ci trouve sa source dans un comportement d'un employé d'un prestataire de services exécutant les obligations découlant dudit contrat.
- 53 En ce qui concerne la seconde partie des interrogations de la juridiction de renvoi, évoquée au point 31 du présent arrêt, il importe de relever que l'article 5, paragraphe 2, de la directive 90/314 prévoit des dérogations à la responsabilité d'un organisateur de voyages à forfait. En vertu de cette disposition, l'organisateur est responsable des dommages qui résultent pour le consommateur de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat de voyage à forfait, à moins que cette inexécution ou cette mauvaise exécution ne soit imputable ni à sa faute ni à celle d'un autre prestataire de services parce que l'une des causes d'exonération de la responsabilité figurant à cette disposition lui est applicable.

- 54 Parmi ces causes d'exonération figure celle énoncée à l'article 5, paragraphe 2, troisième tiret, de la directive 90/314 qui vise les situations dans lesquelles l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat sont dues à un événement que l'organisateur ou le prestataire de services, avec toute la diligence nécessaire, ne pouvait pas prévoir ou surmonter.
- 55 En l'occurrence, ainsi qu'il découle des points 19 et 31 du présent arrêt, la juridiction de renvoi demande, en substance, si, lorsqu'un organisateur de voyages à forfait a confié l'exécution d'un contrat le liant à deux consommateurs à un prestataire de services hôteliers et qu'un employé de ce prestataire de services a commis un viol et des agressions sur l'un de ces deux consommateurs, cette circonstance peut constituer un événement imprévisible ou insurmontable, au sens de cette cause d'exonération.
- 56 À cet égard, il convient de relever que, dès lors que ladite cause d'exonération déroge à la règle prévoyant la responsabilité des organisateurs, consacrée à l'article 5, paragraphe 1, de la directive 90/314, elle doit faire l'objet d'une interprétation stricte [voir, par analogie, arrêt du 22 janvier 2020, Pensionsversicherungsanstalt (Cessation d'activité après l'âge du départ à la retraite), C-32/19, EU:C:2020:25, point 38 et jurisprudence citée].
- 57 En outre, il y a lieu de rappeler que, en application de la jurisprudence citée aux points 36 et 37 du présent arrêt, cette cause d'exonération doit, à défaut de référence au droit national, être interprétée de façon autonome et uniforme en tenant compte, non seulement de ses termes, mais également du contexte dans lequel elle s'inscrit et de l'objectif poursuivi par la directive 90/314.
- 58 À cet égard, premièrement, il ressort des termes de l'article 5, paragraphe 2, troisième tiret, de la directive 90/314 que l'événement imprévisible ou insurmontable visé par cette disposition se distingue du cas de force majeure. En effet, ladite disposition énonce comme cause d'exonération distincte le cas de force majeure et définit celui-ci, en renvoyant à l'article 4, paragraphe 6, second alinéa, sous ii), de cette directive, comme des circonstances étrangères à celui qui l'invoque, anormales et imprévisibles, dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré toutes les diligences déployées. La conjonction disjonctive « ou » placée entre la force majeure mentionnée dans la première partie de l'article 5, paragraphe 2, troisième tiret, de la directive 90/314 et l'événement imprévisible ou insurmontable cité dans la seconde partie de cette disposition exclut que ledit événement puisse être assimilé à un cas de force majeure.
- 59 Deuxièmement, l'article 5, paragraphe 2, troisième tiret, de la directive 90/314 exonère l'organisateur de l'obligation d'indemniser le consommateur de dommages causés soit par des événements imprévisibles, indépendamment du point de savoir s'ils sont normaux, soit par des événements qui sont insurmontables, indépendamment du point de savoir s'ils sont prévisibles ou normaux.
- 60 Troisièmement, il ressort de l'article 5, paragraphe 2, de la directive 90/314 que les causes d'exonération énumérées aux différents tirets de cette disposition explicitent les cas précis dans lesquels l'inexécution ou la mauvaise exécution des obligations résultant d'un contrat de voyage à forfait ne sont imputables ni à l'organisateur ni à un autre prestataire de services parce qu'aucune faute ne peut leur être imputée. Cette absence de faute implique que l'événement insurmontable ou imprévisible visé par l'article 5, paragraphe 2, troisième tiret, de la directive 90/314 doit être interprété comme visant un fait ou un incident qui ne relève pas de la sphère de contrôle de l'organisateur ou du prestataire de services.
- 61 Or, dès lors que, pour les motifs exposés au point 48 du présent arrêt, les actes ou les omissions d'un employé d'un prestataire de services lors de l'exécution d'obligations résultant d'un contrat de voyage à forfait entraînant une inexécution ou une mauvaise exécution desdites obligations de l'organisateur à l'égard du consommateur relèvent de cette sphère de contrôle, ces actes ou ces omissions ne peuvent être considérés comme des événements insurmontables ou imprévisibles, au sens de l'article 5, paragraphe 2, troisième tiret, de la directive 90/314.

- 62 Par conséquent, il y a lieu de considérer que l'article 5, paragraphe 2, troisième tiret, de la directive 90/314 ne peut pas être invoqué afin d'exonérer des organisateurs de leur obligation de réparer les dommages causés à des consommateurs à la suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'obligations résultant de contrats de voyage à forfait conclus avec ces organisateurs, lorsque ces manquements résultent d'actes ou d'omissions d'employés de prestataires de services exécutant lesdites obligations.
- 63 Au vu de l'ensemble des considérations qui précèdent, il y a lieu de répondre aux questions posées que l'article 5, paragraphe 2, troisième tiret, de la directive 90/314, en ce qu'il prévoit une cause d'exonération de la responsabilité de l'organisateur d'un voyage à forfait de la bonne exécution des obligations résultant d'un contrat portant sur un tel voyage, conclu entre cet organisateur et un consommateur et régi par cette directive, doit être interprété en ce sens que, en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ces obligations, qui résulte des actes d'un employé d'un prestataire de services exécutant ce contrat :
- cet employé ne peut pas être considéré comme étant un prestataire de services aux fins de l'application de cette disposition et
 - l'organisateur ne peut pas s'exonérer de sa responsabilité résultant d'une telle inexécution ou mauvaise exécution, en application de ladite disposition.

Sur les dépens

- 64 La procédure revêtant, à l'égard des parties au principal, le caractère d'un incident soulevé devant la juridiction de renvoi, il appartient à celle-ci de statuer sur les dépens. Les frais exposés pour soumettre des observations à la Cour, autres que ceux desdites parties, ne peuvent faire l'objet d'un remboursement.

Par ces motifs, la Cour (troisième chambre) dit pour droit :

L'article 5, paragraphe 2, troisième tiret, de la directive 90/314/CEE du Conseil, du 13 juin 1990, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait, en ce qu'il prévoit une cause d'exonération de la responsabilité de l'organisateur d'un voyage à forfait de la bonne exécution des obligations résultant d'un contrat portant sur un tel voyage, conclu entre cet organisateur et un consommateur et régi par cette directive, doit être interprété en ce sens que, en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ces obligations, qui résulte des actes d'un employé d'un prestataire de services exécutant ce contrat :

- **cet employé ne peut pas être considéré comme étant un prestataire de services aux fins de l'application de cette disposition et**
- **l'organisateur ne peut pas s'exonérer de sa responsabilité résultant d'une telle inexécution ou mauvaise exécution, en application de ladite disposition.**

Signatures