



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Remboursement des avoirs émis par les voyagistes lors de la crise sanitaire

Question écrite n° 37577

Texte de la question

M. Philippe Benassaya attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'Europe et des affaires étrangères, chargé du tourisme, des Français de l'étranger et de la francophonie, sur le remboursement des bons à avoir émis par les voyagistes auprès des voyageurs ayant réservé des voyages à forfait durant la crise sanitaire. Afin de pallier les effets de la crise sanitaire, le Gouvernement avait pris une mesure permettant aux agences de voyages de proposer des bons à avoir aux voyageurs ayant effectué une réservation entre le 1er mars 2020 et le 15 septembre 2020. Cette mesure se matérialisant à travers l'ordonnance n° 2020-315 du 20 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure. Cette ordonnance a été déclarée contraire au respect des règles communautaires puisque la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil (« directive sur les voyages à forfait »), transposée en droit français, dispose que, si un voyage à forfait est annulé en raison de « circonstances exceptionnelles et inévitables », les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement intégral de tous les paiements effectués pour ce forfait, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours après la résiliation du contrat. Dans ce contexte, l'organisateur peut proposer au voyageur un remboursement sous la forme d'un bon à valoir. Toutefois, cette possibilité ne prive pas les voyageurs de leur droit au remboursement en espèces. Pour autant, nombreux sont ceux qui n'arrivent pas à obtenir un tel remboursement, malgré leurs demandes expresses auprès des voyagistes, et malgré la mise en place d'une commission de médiation du tourisme, qui permettrait un éventuel remboursement des consommateurs lésés. Par ailleurs, le Commissaire européen à la protection des consommateurs, M. Didier Reynders, a envoyé en octobre 2020 un courrier aux différents États membres de l'Union européenne, dont l'État français, présentant des mesures internes contraires aux droits européens afin de demander à ces derniers de clarifier la situation des bons à valoir imposés aux consommateurs. À ce jour, aucune réponse claire et transparente n'a été apportée par le Gouvernement. Il aimerait donc savoir si le Gouvernement entend clarifier la situation à ce sujet et quelles mesures il entend prendre afin de résoudre le problème des consommateurs toujours dans l'attente de leurs remboursements depuis le début de la pandémie. Par ailleurs, il aimerait savoir ce qu'il adviendra de ces bons à avoir sachant que ces derniers, d'une durée de validité de 18 mois, vont bientôt arriver à échéance.

Texte de la réponse

L'activité touristique a été durablement affectée par la crise sanitaire, avant même la mise en œuvre de mesures de confinement en France. La dégradation des conditions sanitaires dans de nombreux pays étrangers depuis le printemps dernier et la fermeture de nombreuses destinations ont limité la capacité pour les professionnels d'honorer leurs prestations, le plus souvent contraints de les annuler. Eu égard au caractère sans précédent de cette crise, les annulations se fondaient sur le caractère de « force majeure » et de « circonstances exceptionnelles et inévitables ». En complément des mesures sans précédents de soutien à l'économie, le Gouvernement français a considéré qu'il convenait de prévoir des mesures spécifiques à la situation des voyagistes. Il a ainsi adopté l'ordonnance n° 2020-315, prise en application de l'article 11 de la loi n° 2020 290

du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de Covid 19, afin de défendre à la fois les intérêts des voyageurs et de protéger financièrement les acteurs du secteur touristique. Sans ces dispositifs de soutien, la majorité des professionnels du tourisme auraient eu des difficultés importantes à honorer les demandes de remboursement massives. Afin d'éviter l'effondrement complet du secteur tout en préservant la trésorerie nécessaire aux organisateurs des voyages, l'ordonnance n° 2020-315 vient compléter les modalités habituelles de remboursement en cas d'annulation, qui prévoient un remboursement dans les 14 jours. Le dispositif transitoire prévu par cette ordonnance permet de proposer une alternative au remboursement, pour les contrats de voyage dont l'annulation est intervenue entre le 1er mars 2020 et le 15 septembre 2020. Les professionnels doivent cependant délivrer un avoir égal à l'intégralité des paiements effectués, et valable pour une prestation identique ou équivalente, pendant une période de 18 mois à compter de la proposition d'une nouvelle prestation. Il est à noter que cette proposition ne doit pas intervenir plus de trois mois après l'annulation. Les voyageurs n'ayant pas utilisé leur avoir en tout ou partie à l'issue de cette période pourront obtenir auprès des opérateurs le remboursement intégral des paiements effectués ou du solde de l'avoir non utilisé. Dans le contexte d'urgence sanitaire, le Gouvernement a proposé une situation d'équilibre permettant la prise en compte des difficultés des professionnels et la protection des droits des consommateurs. En effet, les modalités de l'ordonnance s'appliquent aux résolutions de contrat notifiées, soit par le voyageur, soit par le professionnel, entre le 1er mars et le 15 septembre 2020 inclus. L'ordonnance concerne les annulations liées au Covid-19. Le dispositif est assorti de délais notamment d'information qui contraignent le professionnel dans l'objectif de protéger le consommateur. Cet équilibre entre le sauvetage d'une profession et les intérêts des consommateurs et le fait que l'ordonnance ait cessé de produire de nouveaux effets expliquent que la Commission européenne n'ait engagé aucune procédure contentieuse. Toutes les précisions utiles ont en effet été apportées à la Commission européenne par plusieurs notes des autorités françaises (NAF). Comme vous l'indiquez, les professionnels du secteur ont mis en place une commission chargée de traiter gratuitement les demandes de remboursement anticipé des avoirs. Il s'agit d'une commission paritaire composée de deux représentants des consommateurs et de deux représentants des professionnels. Dans le cadre de cette commission, les professionnels du tourisme examinent les demandes de remboursement anticipé des avoirs adressées par les consommateurs ayant acheté un voyage à forfait ou un service de voyages autre qu'un transport sec auprès d'un professionnel du tourisme français. Le consommateur et le professionnel sont directement informés de la décision de cette commission. Le remboursement anticipé doit parvenir au titulaire de l'avoir dans les trois semaines à compter de la décision. Les principaux motifs conduisant à un remboursement anticipé sont la dégradation significative de la situation financière depuis la réservation, la mutation professionnelle à l'étranger, la maternité avec avis médical d'interdiction de voyager, le décès de l'un des participants au voyage, la dégradation de l'état de santé justifié par un avis médical d'interdiction de voyager pendant toute la durée de l'avoir. Le Gouvernement reste pleinement attentif à l'évolution des conditions sanitaires. Depuis le début de la crise, il a adapté les mesures de soutien en faveur du tourisme, tout en accélérant la campagne de vaccination, conditions nécessaires à la reprise du tourisme en France et dans le monde. Concernant la réouverture progressive des frontières dans les différents pays du monde, le site du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères met à jour le plus régulièrement possibles les informations nécessaires aux voyageurs et aux professionnels du voyage. La stratégie de réouverture des frontières pour la France a débuté le 9 juin et doit permettre d'assurer une reprise des mobilités dans un environnement sanitaire maîtrisé.

Données clés

Auteur : [M. Philippe Benassaya](#)

Circonscription : Yvelines (11^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 37577

Rubrique : Tourisme et loisirs

Ministère interrogé : [Tourisme, Français de l'étranger et francophonie](#)

Ministère attributaire : [Tourisme, Français de l'étranger et francophonie](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [23 mars 2021](#), page 2533

Réponse publiée au JO le : [20 juillet 2021](#), page 5904