

Voyages à forfait et protection du client



Guillaume Schultz

Assistant à l'Université Saint-Louis
Bruxelles

D.R.

une nuitée. Deuxièmement, cette combinaison doit être annoncée par l'organisateur sous la dénomination "*voyage à forfait*" et avoir été achetée auprès d'un seul organisateur (en agence ou en ligne). Ainsi, lorsque vous réservez un billet et une nuit d'hôtel chez un tour-opérateur, il s'agit bien d'un voyage à forfait, et la législation s'applique !

2 Les droits des voyageurs. Voici les principaux droits dont bénéficie le voyageur :

- le droit de recevoir, de manière apparente et avant la réservation définitive, les informations principales du voyage (destination, moyens de transport, hébergement, repas fournis, excursions...), les coordonnées de l'organisateur, le prix total et les modalités de paiement, les possibilités d'annulation, les informations sur d'éventuelles assurances complémentaires d'annulation ou d'assistance...;

- après sa signature, le contrat doit être transmis au voyageur au moyen d'un support durable (copie ou mail) et reprendre, de manière claire et compréhensible, outre les informations décrites ci-avant, des données supplémentaires (souhaits particuliers du voyageur, responsabilité de l'organisateur pour la bonne exécution des services, obligation d'assistance...).

- le droit de transmettre son contrat à un autre voyageur, moyennant un préavis raisonnable (7 jours avant le départ) et éventuellement sous réserve de payer les frais supplémentaires.

- le prix ne pourra, ensuite, être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (prix des carburants, taxes, évolution des taux de change) et que le contrat prévoit la possibilité

Le voyageur doit recevoir de manière apparente les infos relatives à son déplacement.

de réviser ce prix (à la hausse comme à la baisse) et les modalités de calcul de la révision. Le prix ne peut en tout cas pas être modifié moins de 24 jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix, le voyageur peut par ailleurs mettre fin au contrat sans indemnité.

- si, avant le départ, l'organisateur avertit le voyageur qu'il ne peut pas exécuter un des éléments essentiels du contrat, le voyageur peut soit accepter la modification qu'il propose (et la réduction de prix qui l'accompagne), soit mettre fin au contrat sans indemnité (et donc être remboursé entièrement). L'organisateur peut également proposer au voyageur un voyage à forfait de substitution ou de qualité supérieure.

- l'organisateur est responsable de la bonne exécution du contrat, en fonction de l'attente raisonnable que peut avoir le voyageur sur la base des informations qui lui ont été transmises (tant avant la conclusion du contrat que dans le contrat même). Il est donc responsable de tout dommage que subit le voyageur en raison du non-respect de ses obligations contractuelles, sauf lorsque ce dommage

est la conséquence d'une faute du voyageur lui-même, d'un tiers ou encore de circonstances exceptionnelles et inévitables (attentats terroristes, catastrophes naturelles...).

- le voyageur peut toujours mettre fin au contrat sans qu'il ne doive donner à l'organisateur de motivation ou de justification. Cependant, des frais de rupture du contrat pourront éventuellement s'appliquer sauf si cette rupture est due à des circonstances exceptionnelles et inévitables survenues au lieu de destination ou à proximité.

- enfin, l'organisateur doit garantir au voyageur qu'il sera remboursé de tous ses paiements en cas de faillite.

3 En cas de litige. Les actions en justice sur la base de cette loi doivent être introduites dans les 2 ans à compter de la fin du voyage à forfait. À côté d'une action en justice, le voyageur lésé peut, dans certains cas, faire appel à la Commission de Litiges Voyages qui essaiera, tout d'abord, de régler le litige à l'amiable. Ce qui est beaucoup plus rapide et surtout moins coûteux qu'une procédure judiciaire ordinaire.

► Une nouvelle loi entrée en application en juillet dernier a modifié la donne.

Depuis l'avènement d'Internet, réserver un voyage à forfait n'a jamais été aussi facile et rapide, mais, prudence, les voyageurs ne sont pas à l'abri d'un abus d'un opérateur ou d'un agent de voyage !

Un rappel des droits fondamentaux des voyageurs n'est donc pas superflu, surtout qu'ils ont été renforcés par une loi du 21 novembre 2017, applicable aux contrats conclus depuis le 1^{er} juillet 2018, et qui est conforme au droit européen.

1 La notion de voyage à forfait.

Par voyage à forfait, la loi vise les voyages combinant au moins deux des services suivants : 1) le transport (avion, train, bus...); 2) l'hébergement (hôtel, maison de vacances); 3) la location de voitures ou d'autres véhicules à moteur; 4) tout autre service touristique (location de vélos, de bateaux ou encore d'équipements sportifs) pour autant qu'ils représentent une part significative ou essentielle du voyage. Une telle combinaison doit, premièrement, représenter une prestation de voyage dépassant 24 heures ou incluant au minimum