

■ Avec Internet, réserver un voyage à forfait n'a jamais été aussi facile et rapide. Que prévoit la loi pour protéger les voyageurs?



Guillaume Schultz
Avocat au barreau de Bruxelles
et assistant à l'UCLouvain Saint-Louis –
Bruxelles

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.

À l'heure où la réservation en ligne est devenue quasi instantanée, réserver un voyage à forfait n'a jamais été aussi facile et rapide. Mais les faillites récentes de compagnies aériennes – comme Air Belgium en avril 2025 – ou de grands tour-opérateurs tels que FTI Group en 2024, ont rappelé que la prudence restait de mise. Les voyageurs ne sont pas à l'abri d'un abus d'un opérateur ou d'un agent de voyages. Un rappel de leurs droits fondamentaux n'est donc pas superflu, surtout qu'une loi du 21 novembre 2017, adoptée en conformité avec le droit européen, encadre encore aujourd'hui la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

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 une nuitée. Deuxièmement, cette combinaison doit être annoncée par l'organisateur sous la dénomination "voyage à forfait"

Voyager sans se faire piéger

fait" 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 voyageur doit 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, ainsi que les informations sur d'éventuelles assurances complémentaires (annulation ou assistance). Ces informations doivent aussi être facilement accessibles sur les sites de réservation en ligne et non dissimulées dans des hyperliens secondaires;

- le contrat doit être transmis sur un support durable 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, procédure de plainte...);

- le voyageur peut céder son contrat à une autre personne, à condition d'en avertir l'organisateur au moins sept jours avant le départ et, le cas

échéant, de payer les frais supplémentaires liés à cette cession;

- le prix ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques évoluent (prix des carburants, taxes, taux de change) et que le contrat le prévoit expressément, avec les modalités de calcul correspondantes. Aucune modification de prix n'est possible moins de 20 jours avant le départ. Si la majoration dépasse 8 % du prix, le voyageur peut mettre fin au contrat sans indemnité;

- si, avant le départ, l'organisateur avertit le voyageur qu'il ne peut pas exécuter un élément essentiel du contrat, le voyageur peut soit accepter la modification (et la réduction de prix qui l'accompagne), soit mettre fin au contrat sans frais, avec remboursement intégral. L'organisateur peut également proposer un voyage de remplacement, éventuellement de qualité supérieure;

- l'organisateur est responsable de la bonne exécution du contrat, en fonction de l'attente raisonnable du voyageur. Il est responsable de tout dommage résultant du non-respect de ses obligations, 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. Des frais d'annulation peuvent être dus, sauf en cas de circonstances exceptionnelles

nelles et inévitables survenues au lieu de destination ou à proximité;

- en cas de faillite, l'organisateur de voyage doit garantir le remboursement des sommes versées et le rapatriement des voyageurs déjà partis. Il doit donc souscrire une assurance qui couvre le risque d'insolvabilité, ce qui permet à l'assureur d'intervenir pour rembourser les montants payés, assurer la poursuite du voyage ou organiser le rapatriement, tout en prenant en charge l'hébergement si nécessaire. Il est important de souligner que cette protection ne s'applique pas lorsque le consommateur organise lui-même son voyage, par exemple en réservant séparément un vol et un logement sans passer par un tour-opérateur professionnel. De même, si une compagnie aérienne fait faillite, les passagers ayant acheté directement leur billet auprès de la compagnie ne bénéficient pas de cette garantie, car un vol seul ne constitue pas un voyage à forfait au sens de la loi.

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.

En cas de faillite, l'organisateur de voyage doit garantir le remboursement des sommes versées et le rapatriement des voyageurs déjà partis.