

## Protection des consommateurs

# Des vacances incertaines... au contraire de vos droits!



**Guillaume Schultz**  
Assistant à l'Université Saint-Louis –  
Bruxelles  
Avocat au barreau de Bruxelles

■ Les vacances sont à nos portes. Partira, partira pas... Zoom sur les droits des futurs voyageurs.

À la veille des vacances d'été, l'heure du déconfinement a sonné. À partir du 15 juin prochain, les Belges pourront à nouveau voyager en dehors de nos frontières, du moins dans l'espace Schengen. La reprise est donc au goût du jour pour le secteur du tourisme. Une reprise au climat encore incertain, toutefois. En effet, si le Belge aura le droit de quitter la Belgique dès le 15 juin, chaque pays reste libre de fixer la date et les conditions de retour des touristes sur son territoire et surtout en provenance de quels pays. Or, vu le nombre de décès enregistrés dans notre pays, les Belges ne figurent, la plupart du temps, pas parmi les premiers autorisés. Ce qui ne manque pas d'inquiéter les futurs voyageurs qui pourraient encore être confrontés à des annulations. Un éventuel rebond de l'épidémie retient également de nombreux Belges dans leurs réservations.

Dans un tel contexte, il est important de se protéger tout en ne commettant pas d'erreurs.

### 1 Les voyages "à forfait", remboursements et bons à valoir

Le voyage à forfait est réglementé par une loi du 21 novembre 2017. Par voyage à forfait, on entend les voyages combinant au moins deux des services suivants: le transport (avion, train, bus...); l'hébergement (hôtel, maison de vacances); la location de voitures ou d'autres véhicules à moteur; 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.

En raison du covid-19, les organisateurs de voyages n'ont eu – et n'auront peut-être pas encore – d'autre choix que d'annuler de nombreux voyages. En principe, la loi du 21 novembre 2017 sur les voyages à forfait prévoit qu'en raison de circonstances inévitables et exceptionnelles (force majeure), tant le voyageur que l'organisateur peuvent annuler le voyage. Dans ce cadre, il doit être garanti au voyageur un remboursement intégral des paiements déjà effectués, et ce, dans les 14 jours de l'annulation.

Les organisateurs étant particulièrement touchés par la crise, le gouvernement a adopté, le 19 mars 2020, un arrêté ministériel relatif au rembourse-



Dès le 15 juin, les Belges pourront à nouveau voyager en dehors de nos frontières, du moins dans l'espace Schengen.

ment des voyages à forfait annulés. Par dérogation au principe du remboursement intégral et rapide du voyageur prévu par la loi du 21 novembre 2017 sur les voyages à forfait, le gouvernement a suspendu le remboursement obligatoire des voyages et permis la délivrance d'un bon de valeur. Il s'agit, pour l'organisateur, d'une possibilité, certes discrétionnaire (le voyageur ne peut s'y opposer), mais non d'une obligation. L'organisateur pourrait donc faire le choix de rembourser directement le voyageur.

Si l'organisateur se prévaut de la possibilité de délivrer un bon de valeur, ce bon devra répondre aux conditions suivantes.

### L'organisateur pourrait donc faire le choix de rembourser directement le voyageur.

Un, le bon doit représenter la valeur totale (frais de dossier inclus) du montant déjà payé par le voyageur. Si le voyageur n'a versé qu'un acompte, il a droit à un bon pour la valeur de l'acompte. Dans ce cadre, le voyageur n'est pas tenu de régler le solde de son voyage préalablement au remboursement ou à l'émission d'un bon de valeur. En revanche, les voyages qui n'ont pas encore été annulés en raison du covid-19 peuvent, en principe, se poursuivre. Les voyageurs doivent donc verser le solde du montant du voyage à l'organisateur comme convenu lors de la réservation.

Deux, le bon doit être délivré sans frais pour le voyageur. Trois, il doit être valable pendant minimum un an. Quatre, et il doit indiquer explicitement qu'il a été délivré à la suite de la crise. Les annulations, autres que celles pour cause de covid-19, ne sont pas couvertes par les mesures gouvernementales et la possibilité de délivrer un bon de va-

leur n'est pas offerte à l'organisateur. Le voyageur qui n'aurait pas utilisé son bon endéans le délai d'un an après son émission, est remboursé à sa demande. L'organisateur dispose, dans ce cadre, d'un délai de six mois pour procéder au remboursement. À noter que si l'organisateur fait faillite entre-temps, le bon de valeur doit être couvert par le Fonds de garantie Voyages ou par l'assurance couvrant l'insolvabilité financière de l'organisateur.

### 2 Les voyages à prestations "séparées"

Le voyageur qui a réservé "séparément" son vol, son hôtel, sa voiture de location, etc., et qui désire renoncer à son voyage, doit contacter les différents prestataires auxquels il a fait appel. Le remboursement dépendra des conditions acceptées lors de la réservation et notamment de ce qui est prévu en cas de force majeure. Si rien n'est prévu dans le contrat à ce propos, il est conseillé d'essayer de trouver une solution amiable avec l'autre partie (professionnel ou propriétaire privé). S'il s'agit d'un professionnel et qu'un accord amiable n'a pas été trouvé, une médiation auprès du service de Médiation pour le consommateur reste possible <sup>(1)</sup>.

### 3 Le droit européen des passagers aériens

Il semble important de préciser qu'en cas d'annulation de vol par la compagnie aérienne pour cause de covid, le Règlement européen 261/2004 relatif au droit des passagers aériens s'applique. Ce dernier prévoit que le passager a droit à un remboursement ou à un bon à valoir pour un autre vol, quelle que soit la raison de l'annulation. En principe, le passager peut éventuellement réclamer une indemnisation complémentaire sauf si le vol a été annulé en raison d'une circonstance exceptionnelle, comme le covid. Dans le futur, les compagnies aériennes pourraient être tentées d'invoquer à tort le covid-19 pour échapper à cette indemnisation complémentaire en cas d'annulation. Si vous estimez que tel est le cas, une plainte peut être introduite auprès du SPF Mobilité et Transports <sup>(2)</sup>.

### 4 Et qu'en est-il de l'assurance annulation?

La plupart des assurances "annulation" ne prévoient pas de couverture en cas d'épidémie. Les rares compagnies qui la prévoient ne remboursent les frais que lorsque le voyage a été réservé avant que les Affaires étrangères publient un avis de voyage négatif vers la destination de voyage <sup>(3)</sup>. Veuillez à bien lire les conditions générales avant de souscrire à une assurance annulation!

→ 1) <https://mediationconsommateur.be/fr>

2) [https://mobilit.belgium.be/fr/transport\\_aerien/passagers/droits\\_des\\_passagers](https://mobilit.belgium.be/fr/transport_aerien/passagers/droits_des_passagers)

3) Vous trouverez, les "conseils par destination" sur le site Internet du SPF Affaires Étrangères ([https://diplo-matie.belgium.be/fr/Services/voyager\\_a\\_letranger/conseils\\_par\\_destination](https://diplo-matie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger/conseils_par_destination)).