

# Les prestations touristiques : cadre réglementaire et résolution des litiges

20 et 22 octobre 2021 – en distanciel

## Au programme

- I. Voyages à forfait
- II. Vols secs
- III. Remboursement des avoirs  
(vols secs & voyages à forfait)
- IV. Plateformes de réservation

Valérie Chartier – Juriste AFOC

Samia M'hamdi – Juriste INC



# Quelle est la différence entre un vol sec et un voyage à forfait ?

- Définition ?
- Exemples ?
- Même réglementation ?

# Quelle est la différence entre un vol sec et un voyage à forfait ?

- **Vol sec** : billet d'avion seul (vol non combiné à un hébergement ou à un autre service touristique) sur Internet ou directement en agence de voyage ([règlement n°261/2004](#))
- **Voyage à forfait** : (article L. 211-2 du code du tourisme)



## Exemples de voyages à forfait :

- vol + hôtel
- croisière avec escales, repas etc.
- hébergement + location de voiture

# I. VOYAGE A FORFAIT

# Rappel sur la réglementation concernant les voyages à forfait

- Réglementation applicable aux contrats conclus à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2018 :
  - Directive 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées
    - Modifie le règlement (CE) n° 2006/2004 du 27 octobre 2004 et la directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011
    - Abroge également la directive 90/314/CEE
  - Transposée dans le Code du tourisme
    - articles L. 211-1 et suivants et articles R. 211-3 à R. 211-11

## Rappel sur la réglementation concernant les voyages à forfait

- Application aux :
  - Agent de voyage ou tour-opérateur (en agence ou en ligne)
  - Association sans but lucratif peut également exercer cette activité à titre principal ou accessoire (ex. CSE d'une entreprise)
- Obligation d'immatriculation au registre tenu par [Atout France](#)
- **Interlocuteur unique** → malgré l'intervention de multiples prestataires
- Responsabilité de plein droit

# Rappel sur la réglementation concernant les voyages à forfait

- **Obligation générale d'information** ([articles R. 211-4 et suivants](#) du code du tourisme) :
  - ➔ Avant la signature du contrat : Formalisme à respecter (formulaire, etc.)
  - ➔ Après la signature du contrat : Informations contractuelles (Cf. article [R. 211-6](#) du code du tourisme qui donne une liste exhaustive des informations à fournir)
- **Pour plus d'informations, consulter la fiche pratique de l'INC :**  
[Voyage à forfait, prestation de voyage liée : quels sont vos droits ?](#)

# Rappel sur la réglementation concernant les voyages à forfait

- **Résolution à tout moment par le voyageur** →
- **Paiement de frais de résolution raisonnables** (sauf souscription d'une assurance annulation) → cf. grille tarifaire du contrat
- A la demande du voyageur, le **vendeur justifie le montant des frais de résolution**
- Exception → **en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables (CEI)**, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination (ex. ouragan, tremblement de terre, attentat, etc.) → **remboursement intégral** des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire (article [L. 211-14](#) du code du tourisme)



## Rappel sur la réglementation concernant les voyages à forfait

- **Résolution par l'agence de voyage →**
- Possibilité de résolution **du contrat** de manière unilatérale et **remboursement intégral du voyageur des paiements effectués**
- L'agence de voyage n'est **pas tenue à une indemnisation supplémentaire dans certains cas** (ex. circonstances exceptionnelles et inévitables (ex. ouragan, tremblement de terre, attentat, etc.) et notifie la résolution du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour (article [L. 211-14, III](#) du code du tourisme)

Les remboursements au profit du voyageur sont effectués **dans les meilleurs délais** et en tout état de cause **dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat** (article [R. 211-10](#) du code du tourisme).

## CAS PRATIQUE

Annulation de « voyage à forfait » en raison de l'épidémie de covid19 : peut-on exiger le remboursement d'un avoir avant la fin de sa durée de validité ?

### Exposé des faits :

En août 2020 un adhérent de l'AFOC qui avait réservé dans une agence de voyage une croisière pour le mois de septembre, a été informé de son annulation en raison de la pandémie.

L'agence de voyage lui a immédiatement fait parvenir un avoir valable 18 mois.

En septembre 2021, notre adhérent demande à son agence de le rembourser.

**Notre adhérent a-t-il le droit d'obtenir le remboursement de la croisière avant la fin de durée de validité de l'avoir ?**



## CAS PRATIQUE

Annulation de « voyage à forfait » en raison de l'épidémie de covid19 : peut-on exiger le remboursement d'un avoir avant la fin de sa durée de validité ?

### Réponse

En principe, **non**.

L'annulation de la croisière lui a été notifiée entre le 1er mars et le 15 septembre 2020 :

➔ donc l'avoir qui lui a été remis est bien **valable 18 mois**, soit jusqu'en **février 2022**, dans le cadre de l'ordonnance n°2020-315 du 25 mars 2020 pour la France.

### A savoir

Si notre adhérent fait par exemple face à une **situation financière difficile** dont il peut attester, il peut saisir directement ou avec le concours de l'AFOC la commission spéciale mise en place pour examiner les demandes de remboursement anticipé des voyages concernés par la mise en application des avoirs dans le cadre de l'ordonnance du 25 mars 2020. Les cas recevables pour cette saisine sont :

- la dégradation de la situation financière,
- la mutation professionnelle à l'étranger,
- la maternité avec avis médical d'interdiction de voyager,
- le décès d'un des participants,
- le risque lié à la dégradation de l'état de santé.



# II. VOLS SECS

## Règlementation applicable – Cadre juridique uniforme

- Règlement européen n°261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004
- Convention de Montréal, Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999

Champ d'application - Convention de Montréal	Champ d'application – Règlement (UE) n°261/2004
<ul style="list-style-type: none"><li>- Point de départ : vol depuis un pays non membre de l'Union européenne</li><li>- Vérifier les Etats qui ont signé la Convention de Montréal</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Point de départ : vol depuis un pays membre de l'Union européenne, l'Islande, la Norvège ou la Suisse, quel que soit l'aéroport d'arrivée et quelle que soit la nationalité du transporteur</li><li>- Vol à destination d'un pays membre de l'Union européenne, l'Islande, la Norvège ou la Suisse, dès lors que le transporteur est européen (licence délivrée par un EM de l'UE)</li></ul>

## Notion de transporteur aérien

- Distinguer le « **transporteur contractuel** » → responsable du vol, du « **transporteur effectif** » → celui qui assure effectivement le vol
- Engager la responsabilité du transporteur aérien effectif
- **Information** du vendeur de billet **par écrit** de l'identité du « transporteur contractuel » et du « transporteur de fait » (articles R. 322-1 à R. 322-7 du code de l'aviation civile)
  - Avant l'achat du billet
  - Au moment de l'achat du billet
  - Au plus tard lors de la conclusion du contrat de transport aérien
- Voyages à forfait → Information sur le transporteur aérien communiquée **par écrit** (articles R. 211-15 et suivants du code du tourisme)
  - dès qu'elle est connue, avant la conclusion du contrat
  - confirmée au plus tard huit jours avant la date prévue au contrat ou, au moment de la conclusion du contrat

## Annulation du vol par le voyageur

- En principe, pas de cession du billet qui est **nominatif** Parfois, cession possible (selon les comp<sup>o</sup> aériennes) mais en payant des frais
- Conditions d'annulation et de remboursement → **vérifier le contrat** (ex. reports, ...)
- Récupération possible des **taxes aéroportuaires (QW ou QX)** ([article L. 224-66 du code de la consommation](#)). Demande qui peut être déposée par tout moyen (ex. en ligne) → Remboursement au plus tard 30 jours à compter de la réception de la demande → Pas de frais si demande faite en ligne → Si frais, ne doit pas dépasser 20 % du montant remboursé

# Annulation du vol par le voyageur

- Assurance annulation ?
- **Conseil → Prendre le temps de lire la police d'assurance et de repérer les risques couverts et les risques exclus**
  - **Assurance complémentaire**, si billet non remboursable (couvre généralement, outre l'annulation pour maladie, accident ou perte d'emploi, d'autres risques comme l'assistance médicale à l'étranger, le rapatriement, le vol ou la perte des bagages)
  - **Doublon avec la carte bancaire**, vérifier si votre CB comprend l'assurance rapatriement, CB qui doit être utilisé pour payer le voyage
  - **Assurance « Covid ? »** Généralement, les assurances traditionnelles excluent la couverture de pandémies (covid, ...). Certaines assurances proposent de couvrir « le risque covid » → vérifier quels sont les risques couverts/exclus



## Annulation du fait du covid-19 ?

- **Vol annulé par la compagnie aérienne →**
  - PP : Droit au **remboursement** du billet sous 7 jours (même en cas de circonstances extraordinaires)
  - Comp°aérienne peut proposer un avoir valable 12 mois (autorisé par [la Commission europ. le 13 mai 2020](#) (communiqué)) → offre commerciale que le consommateur peut refuser
  - **Pas d'indemnisation forfaitaire** au sens de l'article 5 du [règlement européen n° 261/2004](#) car l'annulation est due à une circonstance extraordinaire
- **Vol annulé par le voyageur →**
  - En général, annulation aux frais du voyageur
  - Attention : si pays de départ confiné et que les vols continuent d'être assurés → ne constitue pas forcément une circonstance extraordinaire/FM
  - Se reporter aux CGV de la comp° aérienne pour les modalités de remboursement/report

# Annulation du vol par le professionnel

- Cf. Tableau des droits ([site inc-conso.fr](http://site.inc-conso.fr))

**INC** **Voyager en avion : tableau récapitulatif de vos droits** 2/3

Les droits de passagers aériens ont été renforcés avec l'entrée en vigueur du Règlement européen n°261/2004 sur l'indemnisation et l'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard de vol. Sont concernés ici les vols secs (vol sans autres prestations), effectués en charter ou sur une ligne régulière et assurés par une compagnie classique ou low cost. Afin de pouvoir bénéficier de la protection du droit communautaire, le vol doit être un vol européen (point de départ et/ou d'arrivée se situe sur le territoire d'un Etat membre de l'UE quelle que soit la compagnie ou un vol effectué avec une compagnie communautaire).

	DEFINITION	ARTICLE 7 INDEMNISATION FINANCIERE (Vols < ou = 1500 km : 250 € / Vols UE + de 1500 km ou pour les autres vols de 1500 à 3500 km : 400 € / Pour tous les autres vols : 600 €)		ARTICLE 8 ASSISTANCE (Choix entre remboursement du billet et réacheminement vers la destination finale)		ARTICLE 9 PRISE EN CHARGE			
						Rafraîchissement, collation	Hébergement à l'hôtel lorsque un séjour d'attente ou supplémentaire, ou plusieurs nuits est nécessaire	Transport de l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement (hôtel ou autre)	2 appels téléphoniques, 2 télécop. 2 télécopies ou 2 sms
REFUS EMBARQUEMENT / SURBOOKING	VOLONTAIRE (accepte de renoncer à sa réservation)	Montant de l'indemnisation à déterminer avec le transporteur		OUI		NON	NON	NON	NON
	NON VOLONTAIRE (refuse contre son gré)	OUI		OUI		OUI	OUI	OUI	OUI
ANNULATION	Le fait qu'un vol, qui était prévu initialement et sur lequel ou moins une place était réservée, n'a pas été effectué.	OUI		OUI		OUI	OUI	OUI	OUI
RETARD	Aucun texte ne définit le retard. Lorsqu'un transporteur aérien effectif prévoit raisonnablement qu'un vol sera retardé par rapport à l'heure de départ prévue.	2 h ou plus	NON	2 h ou plus pour tout vol de 1500 km ou moins	NON	OUI	OUI	OUI	OUI
		3 h ou plus	OUI	3 h ou plus pour tout vol intra-communautaire de plus de 1500 km et pour tous les autres vols de 1500 à 3500 km	NON	OUI	OUI	OUI	OUI
		4 h ou plus	OUI	4 h ou plus pour tous les autres vols	NON	OUI	OUI	OUI	OUI
		5 h au moins	OUI	5 h au moins	Remboursement du billet et vol retour vers leur point de départ initial seulement	OUI	OUI	OUI	OUI

**BAGAGES** Les règles qui régissent les litiges en matière de bagages sont issues des conventions internationales / • **Bagages détériorés** : remboursement du prix de votre bagage ainsi que des biens détériorés. Fournir tous les justificatifs dans les 7 jours suivant la réception du bagage / • **Retard de bagages** : Vous aurez alors 21 jours à compter de la date de mise à disposition du bagage pour contacter par écrit le transporteur et lui demander le remboursement des produits de première nécessité que vous avez dû acheter / • **Perte de bagages** : Si les 21 jours prévus en matière de retard de bagages se sont écoulés, ou si la compagnie admet qu'elle a perdu vos bagages, vous pouvez considérer vos bagages comme perdus. La compagnie aura l'obligation de vous rembourser le montant de votre dommage mais dans la limite de 1 300 €.

**RECOURS**

- 1) Agir contre le transporteur aérien effectif du vol en lui envoyant un recommandé avec les détails de votre réclamation
- 2) En cas d'échec, introduire une plainte à la DGAC (Direction générale de l'aviation civile). Organisme français compétent désigné en qualité d'organisme national de contrôle. Attention le délai de traitement des plaintes peut aller jusqu'à 6 mois. Vous devez envoyer vos pièces justificatives (si vous envoyez les originales pensez à en garder une copie) à l'adresse suivante : DGAC - Direction du transport aérien - Mission du droit des passagers - Bureau des passagers aériens (MDP/P2) - 50, rue Henry Farman - FR - 75720 PARIS CEDEX 15
- 3) si vous rencontrez un problème avec un professionnel du voyage d'un autre pays de l'Union européenne, de l'Islande ou de la Norvège, et que vous ne parvenez pas à trouver une solution amiable avec lui, vous pouvez contacter le Centre Européen des Consommateurs France via le formulaire de réclamation via le lien suivant : / Allemagne

[> Voir le formulaire en ligne](#)

# Annulation du vol par le professionnel

[Distinguer vol non européen / vol européen]

## • Vol non européen →

- Question de l'annulation n'est pas envisagée dans la Convention de Montréal
- Régie par le **droit commun des contrats** (code civil, si billet acheté en France)

→ **Remboursement intégral du prix du billet** quelque soit la cause de l'annulation (grève et catastrophes comprises), sauf si un réacheminement est proposé sur un autre vol et qu'il est accepté

→ **Si préjudice : dommages-intérêts** (articles [1231-1](#) et [1217](#) du code civil) sauf cas de force majeure (**événement extérieur** (une avarie d'avion n'en est pas un), **imprévisible** (ce n'est pas le cas d'une grève annoncée ou, d'une grève sauvage du personnel navigant suite à l'annonce surprise d'une restructuration ([CJUE 17 avril 2018](#))) **et qu'il ne pouvait pas surmonter** (par exemple en plaçant les voyageurs sur d'autres vols)).

## Annulation du vol par le professionnel

[Distinguer vol non européen / vol européen]

### • Vol européen →

- **Indemnité forfaitaire** → **PP** : Montant entre 125 et 600 euros, en fonction de la distance du vol.

- **Exceptions** : **Information donnée à temps par le transporteur** :

- au moins deux semaines avant le départ,
- entre deux semaines et sept jours avant le départ, si on vous a proposé un autre vol partant au plus tôt deux heures avant l'heure prévue et arrivant moins de quatre heures plus tard que prévu,
- moins de sept jours avant le départ, si l'offre de réacheminement partait au plus tôt deux heures avant l'heure prévue et arrivait moins de deux heures plus tard que prévu.

- **Exceptions** : **Circonstances extraordinaires**, qui n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises (ex : éruption du volcan islandais, conditions météorologiques d'une rare violence, grève non prévue).

# Annulation du vol par le professionnel

[Distinguer vol non européen / vol européen]

- **Vol européen** →

- **Indemnité forfaitaire** → **Circonstances extraordinaires** : Exemples de JP

- **Affaire 17 avril 2018** (Helga Krüsemann /TUIfly GmbH) : Une « grève sauvage » du personnel navigant à la suite de l'annonce surprise d'une restructuration ne constitue pas une « circonstance extraordinaire » permettant à la compagnie aérienne de se libérer de son obligation d'indemnisation en cas d'annulation ou de retard important de vol.
    - **Affaire 17 septembre 2015, C 257/14** (Corina van der Lans / Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV) : selon la Cour, "des problèmes techniques révélés lors de l'entretien des aéronefs ou en raison du défaut d'un tel entretien ne sauraient constituer, en tant que tels, des circonstances extraordinaires".
    - **Affaire du 21 novembre 2014, C-394/14** (Sandy Siewert, Emma Siewert, Nele Siewert c/ Condor Flugdienst GmbH) : après un retard à l'arrivée de plus de six heures, le transporteur soutient que ce retard est imputable à une « circonstance extraordinaire » liée aux dommages subis par l'avion la veille qui a été heurté par un escalier mobile d'embarquement, ce qui aurait occasionné des dommages structurels à une aile et nécessité le remplacement de l'appareil. La CJUE conclut qu'un tel événement ne peut être qualifié de « circonstance extraordinaire », si bien que, compte tenu du retard important du vol, le transporteur aérien n'était pas exonéré de son obligation d'indemnisation des passagers.

## Annulation du vol par le professionnel

[Distinguer vol non européen / vol européen]

- Vol européen →

- **Remboursement / Réacheminement** → Choix entre 3 possibilités :

- soit le **remboursement** du billet dans les 7 jours (espèces, virement, chèque, avoir)  
→ voyage non effectué, voyage déjà effectué mais devenu inutile, ...
- soit un **réacheminement par un autre vol vers la destination finale**, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais,
- soit un **réacheminement par un autre vol vers la destination finale**, dans des conditions de transport comparables à **une date ultérieure**, à votre convenance, sous réserve de la disponibilité de sièges.
- N.B. : Si le vol proposé en remplacement atterrit sur **un aéroport autre que celui qui était initialement prévu**, le transporteur doit **prendre à sa charge vos frais de transfert vers l'aéroport prévu au départ**, ou vers une autre destination proche convenue avec vous. Mais attention, vous devez atterrir dans un aéroport de la même région.

## Annulation du vol par le professionnel

[Distinguer vol non européen / vol européen]

### • Vol européen →

- **Prise en charge à l'aéroport** → Si voyageur bloqué à l'aéroport dans l'attente d'un vol de remplacement, le transporteur doit :
  - offrir **rafraîchissements et restauration**,
  - permettre de passer **gratuitement deux appels téléphoniques, deux fax ou deux messages électroniques (SMS par exemple)**,
  - Et si le départ du vol de remplacement n'est pas prévu pour le jour même, droit à un **hébergement à l'hôtel** et au **transport** entre l'aéroport et le lieu d'hébergement jusqu'au départ.
    - **N.B** : Le droit de l'UE ne prévoit pas de limitation de temps ni de limitation pécuniaire concernant la prise en charge / Obligation doit être remplie même en cas de circonstances extraordinaires

## Retard de vol

- **Définition d'un retard** (retard à l'arrivée) →
  - 2h ou plus pour les vols jusqu'à 1 500 km,
  - 3 h ou plus pour les vols dans l'Union européenne de plus de 1 500 km et pour les autres vols entre 1 500 km et 3 500 km,
  - 4 h ou plus pour les autres vols.
  - **N.B** : CJUE, 4 septembre 2014, [aff. n° C-452/13](#) : Ce n'est qu'au moment **où au moins une porte de l'avion s'ouvre**, que l'ampleur du retard peut être déterminée aux fins d'une éventuelle indemnisation.

[Distinguer vol non européen / vol européen]

- **Vol non européen** →
  - Convention de Montréal (art. 19) → **préjudice** (ex. nuit d'hôtel perdue, réunion de travail importante manquée, ...) → demander des d-î (limités à 5120 euros).



# Retard de vol

[Distinguer vol non européen / vol européen]

- **Vol européen** →

- **Quid retard de vol avec correspondance ?**

- **CJUE, 26 février 2013, [aff. n°C-11/11](#)** : Le fait que le vol initial soit affecté d'un retard n'excédant pas le seuil d'indemnisation de 3 heures, n'a aucune incidence sur le droit à indemnisation qui n'est pas subordonné à l'existence d'un retard au départ. L'indemnisation forfaitaire (125 € à 600 € selon la distance du vol) est donc **due et appréciée en fonction du retard par rapport à l'heure d'arrivée prévue à la destination finale**

- **Quid en cas de grève ?**

- **Si retard**, le transporteur doit démontrer qu'il a « pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage » et, par exemple, **recherché des solutions** sur d'autres vols, y compris sur un autre aéroport
- **Si le vol est annulé**, la grève ne constitue **pas un cas de force majeure** exonérant le transporteur d'indemniser les voyageurs que si celui-ci prouve qu'elle était **imprévisible à la date de la vente des billets**, et qu'il n'a trouvé **aucune solution de remplacement** pour acheminer les voyageurs à bon port

**N.B** : Le transporteur ne peut pas invoquer la grève de son propre personnel, car ce n'est pas un événement imprévisible ni extérieur à l'entreprise.

## Retard de vol

[Distinguer vol non européen / vol européen]

### • Vol européen →

- **dommages-intérêts** en cas de préjudice
- une assistance à l'aéroport
  - un rafraîchissement, une collation suffisante, 2 appels téléphoniques, 2 télex, 2 télécopies ou 2 SMS selon la durée du retard et selon la distance parcourue en vol,
  - une nuit d'hôtel, lorsque l'heure de départ est reportée au jour suivant,
  - une indemnité forfaitaire. **Depuis l'arrêt Sturgeon** (CJUE, 19 novembre 2009, [aff. n°C-432/07](#)) : les passagers qui atteignent **leur destination finale trois heures ou plus après l'horaire prévu**, peuvent demander une indemnité forfaitaire à la compagnie aérienne **dans les mêmes conditions que les passagers de vols annulés**.
  - Exceptions à l'indemnisation : **Circonstances extraordinaires**

## Mise en liquidation de la compagnie aérienne ?

- Déclarer sa créance en écrivant au liquidateur nommé par le tribunal du commerce
- Le voyageur passera après les créanciers prioritaires (salariés, finances publiques, Urssaf, ...)
- Si billet acheté en agence de voyage quelques semaines avant le vol, plus de chances d'obtenir un remboursement (via le mécanisme de BSP). Ou faire opposition par CB dans les meilleurs délais ([article L. 133-24 du code monétaire et financier](#))

## JURISPRUDENCE

- Fiche inc-conso : [Voyager en avion : Jurisprudence de la CJUE et de la Cour de cassation](#)
- Cour de cass, civ 1<sup>e</sup>, 17 février 2021, [n°19-21.362](#) : Le transporteur aérien qui **fait atterrir son avion sur un autre aéroport que celui initialement prévu est tenu d'indemniser le passager, même en cas de retard inférieur à 3 heures et de justification réglementaire** (décision ministérielle du 4 avril 1968 réglementant l'utilisation de nuit de l'aéroport d'Orly qui exclut tout mouvement aérien entre 23 heures 30 et 06 heures 15) de ce changement de lieu d'atterrissage, qui ne peut être vu comme une circonstance extraordinaire exonératoire de l'indemnisation due
- CJUE, 23 mars 2021, [aff. n° C-28/20](#) : une **grève organisée par un syndicat de compagnie aérienne « ne relève pas de la notion de circonstance extraordinaire »** susceptible de libérer la compagnie aérienne de son obligation de payer des indemnités d'annulation ou de retard important pour les vols concernés

## Pour aller plus loin

- Fiche inc-conso : [Voyager en avion : vos droits](#)
- Fiche inc-conso : [Coronavirus \(Covid-19\) : quels sont vos droits en cas d'annulation d'un voyage ?](#)
- Fiche inc-conso : [Voyager en avion : Jurisprudence de la CJUE et de la Cour de cassation](#)
- Consomag : [Quels sont vos droits en cas d'annulation d'un vol par une compagnie aérienne en cas de Covid-19 ? avec la Fnaut](#)

# **III. REMBOURSEMENT DES AVOIRS (vols secs & voyages à forfait)**

## VOLS SECS – Remboursement des avoirs

- Annulation de vol à la suite du covid-19 :
  - ➔ Droit de demander le **remboursement en numéraire** (espèces, carte bancaire...) du vol annulé. La compagnie aérienne doit rembourser **sous 7 jours**, (article 8. 1. a) du règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004)
  - ➔ **Pas droit à une indemnisation forfaitaire** (dommages-intérêts) (article 5 du règlement n° 261/2004) car l'annulation est due à une **circonstance extraordinaire**
  - ➔ La compagnie aérienne peut proposer un avoir à la place d'un remboursement

Le 13 mai 2020, la Commission européenne a autorisé les compagnies aériennes à déroger, de manière exceptionnelle au règlement européen n°261/2004, à **condition que l'avoir ne soit pas imposé au voyageur et qu'il soit remboursable en espèces à son terme**.  
Généralement, l'avoir est valable 12 mois et doit être remboursé au terme de sa validité

**Possibilité de refuser l'avoir et de préférer un remboursement en espèces**

## VOLS SECS – Remboursement des avoirs - Les recours

- Contacter le transporteur effectif / plateforme de réservation en ligne
- La DGAC (Direction Générale de l'Aviation Civile), administration du Ministère de la Transition écologique → en ligne/par courrier
- Un médiateur de la consommation ex. le Médiateur Tourisme et Voyages mtv.travel → en ligne/par courrier
- CEC (Centre européen des consommateurs)(si compagnie UE) → en ligne/par courrier
- Associations de consommateurs
- Recours judiciaires :
  - soit le tribunal du siège social de la compagnie aérienne ;
  - soit le tribunal du lieu de départ ;
  - soit le tribunal du lieu d'arrivée de l'avion.



# VOLS SECS – Remboursement des avoirs

## **Lettre-type pour demander le remboursement des avoirs :**

Vols secs et coronavirus (covid-19) : Vous souhaitez obtenir le remboursement de votre avoir au terme de sa validité

## VOYAGE A FORFAIT – Remboursement des avoirs

- Contrats résolus **entre le 1<sup>er</sup> mars et le 15 septembre 2020** → proposition d'un avoir à la place d'un remboursement ([ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020](#))
  - **Voyages à forfaits** résolus par le professionnel ou le voyageur en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables (CEI)
  - Les contrats portant sur **les services de voyages** vendus par des professionnels les produisant eux-mêmes (ex. hébergement, location de voiture, visites guidées, concerts, manifestations sportives, ...)
  - Les contrats portant sur les services d'hébergement ou tout autre service touristique qui ne fait pas partie d'un service de voyage, vendus par les **associations** produisant elles-mêmes ces services. (ex. des associations organisant sur le territoire national des accueils collectifs de mineurs à caractère éducatif mentionnés à l'article L. 227-4 du code de l'action sociale et des familles)
- **Information** du voyageur sur un support durable (mail, courrier) au plus tard **30 jours** après la résolution → **Proposition d'une prestation** au plus tard **3 mois** à compter de la notification de la résolution du contrat → **Avoir valable 18 mois** → **Remboursable** au terme de sa validité (si non utilisé)

# VOYAGE A FORFAIT – Remboursement des avoirs

Notification de la résolution du contrat de voyage par l'agence <b>entre le 1<sup>er</sup> mars 2020 et le 15 septembre 2020</b>	Notification de résolution du contrat de voyage par l'agence <b>après le 15 septembre 2020</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'agence de voyage peut vous proposer <b>un avoir à la place d'un remboursement</b>. Cela fait suite à la prise, par le gouvernement, de <a href="#">l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020</a></li> <li>• Cet avoir est valable <b>18 mois</b>, à compter de la notification de la nouvelle proposition de voyage</li> <li>• Le <b>remboursement en espèces</b> doit en principe intervenir au terme de la validité de l'avoir</li> <li>• Si vous rencontrez des <b>difficultés financières</b>, vous pouvez saisir la Commission paritaire mise en place par la Médiation Tourisme et Voyages (MTV) pour faire une <b>demande de remboursement immédiat</b>. Pour en savoir plus : Consultez l'article de l'INC "<a href="#">Coronavirus (Covid-19) : Comment obtenir le remboursement anticipé de votre voyage annulé ?</a> "</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'agence de voyage doit vous rembourser <b>intégralement des paiements effectués dans les 14 jours</b> après la résolution du contrat. Toutefois, elle n'est pas tenue de vous verser une indemnisation supplémentaire (ex. dommages-intérêts en cas de préjudice) (<a href="#">articles L. 211-14, III, 2°</a> et <a href="#">R. 211-10</a> du code du tourisme)</li> </ul>

# VOYAGE A FORFAIT – Remboursement des avoirs

Comment calculer la durée de validité de l'avoir de 18 mois pour les voyages à forfait ?

Ce délai a commencé à courir à compter de la notification de la nouvelle proposition de voyage que devait vous faire l'agence au plus tard dans un délai de 3 mois à compter de la notification de l'annulation du voyage

## Exemple :

Vous aviez réservé un voyage pour la semaine du 4 mai 2020.

Votre agence de voyage vous a informé de son annulation le 25 avril 2020 du fait du covid-19.

L'agence de voyage vous a envoyé votre avoir valable 18 mois par mail le 16 mai 2020.

Elle vous a proposé un nouveau voyage le 12 juin 2020.

La date à prendre en considération pour calculer le point de départ de la durée de l'avoir est celle du **12 juin 2020** ; date de la nouvelle proposition de voyage.

Si vous n'avez pas utilisé l'avoir ou si vous l'avez utilisé partiellement pour un nouveau voyage, le montant égal au solde de l'avoir doit vous être remboursé le **11 décembre 2021**, soit 18 mois à compter de la date du 12 juin 2020 ; date de la nouvelle proposition de voyage.

# VOYAGE A FORFAIT – Remboursement des avoirs

## Quels sont les recours ?

- Saisir en premier lieu le professionnel par écrit (LRAR de préférence)
- Si réponse négative ou pas de réponse sous 60 jours, saisir le Médiateur Tourisme et Voyages (MTV), **après s'être assuré que le professionnel est bien adhérent à MTV**. La saisine peut se faire **en ligne via le formulaire** (de préférence) ou, par courrier postal : Médiation Tourisme et voyage - BP 80303 - 75823 Paris - Cedex 17

## Frais de dossiers ? Frais d'assurance ?

- Si résolution du contrat par l'agence de voyage :
  - ➔ pas de frais de dossiers ou frais de gestion à payer
  - ➔ Possible de payer des frais d'assurance (non-remboursement de la prime versée) : se référer à la police d'assurance

### **Lettre-type pour demander le remboursement des avoirs :**

[Voyages à forfait et coronavirus \(covid-19\) : Vous souhaitez obtenir le remboursement de votre avoir au terme de sa validité de 18 mois](#)

## VOYAGE A FORFAIT – Remboursement des avoirs

### Obtenir le remboursement anticipé de son avoir ?

- Création d'une **commission paritaire** permettant le **remboursement anticipé** des avoirs
- Conditions :
  - Voyage à forfait ou service de voyage autre que transport sec
  - Séjour résolu entre le 1<sup>er</sup> mars et le 15 septembre 2020 du fait du Covid
  - Réception d'un avoir
  - Avoir non utilisé
  - Justifier d'une des conditions suivantes : dégradation de la situation financière, mutation professionnelle à l'étranger, maternité avec avis médical d'interdiction de voyager, décès de l'un des participants, risque lié à la dégradation de son état de santé

#### Saisine de la Commission paritaire :

Via le formulaire suivant : <https://damax.knack.com/mtv#pub/>

Pour en savoir plus :

[Coronavirus \(Covid-19\) : Comment obtenir le remboursement anticipé de votre voyage annulé ?](#)

## Les recours

- A l'amiable
- **Faire une réclamation par écrit à l'agence de voyage (LRAR)**
- **Médiation** (ex. Médiateur Tourisme et Voyages [mtv.travel](http://mtv.travel)) → en ligne, de préférence
- **Signal Conso** : signalement à la DGCCRF <https://signal.conso.gouv.fr/>
- **CEC (Centre européen des consommateurs), Associations de consommateurs**
- **Réclamation en justice**

## Pour aller plus loin

- Fiche inc-conso : [Voyage à forfait, prestation de voyage liée : quels sont vos droits ?](#)
- Fiche inc-conso : [Coronavirus \(Covid-19\) : quels sont vos droits en cas d'annulation d'un voyage ?](#)
- Fiche inc-conso : [Coronavirus \(Covid-19\) : des avoirs pour les voyages et séjours annulés](#)
- Fiche inc-conso : [Coronavirus \(Covid-19\) : Comment obtenir le remboursement anticipé de votre voyage annulé ?](#)
- Fiche inc-conso : [Covid-19 et annulation de voyages en 11 questions-réponses](#)
- Consomag : [Que faire lors de l'annulation par le professionnel d'un voyage à cause de la Covid-19 ? avec l'Unaf](#)



## CAS PRATIQUE

### Annulation de vol sec en raison de l'épidémie de covid19 : Remboursement ou avoir ?

#### Exposé des faits :

Au printemps 2020 notre adhérent a acheté un billet d'avion auprès d'une agence de voyage.

La compagnie aérienne a annulé le vol en raison de l'épidémie de covid.

L'adhérent a restitué le billet à l'agence et en a demandé le remboursement.

**Q°1 - La compagnie aérienne devait-elle proposer un avoir ?**

**Q°2 - Notre adhérent a-t-il le droit d'obtenir le remboursement du billet d'avion ?**



## CAS PRATIQUE

### Annulation de vol sec en raison de l'épidémie de covid19 : Remboursement ou avoir ?

Réponse Q<sup>o</sup>1 - La compagnie aérienne devait-elle proposer un avoir ?

Le vol est annulé en raison de **l'épidémie de Covid-19**.



Depuis **le 1er mars 2020** les compagnies aériennes sont autorisées par l'Union Européenne à proposer à leurs clients **des avoirs au lieu d'un remboursement**.

**Ces avoirs ne doivent pas être imposés aux voyageurs**, qui doivent pouvoir choisir entre un avoir ou le remboursement.

Les avoirs ont une durée de validité maximale de **12 mois** et doivent donner lieu à un **remboursement** à l'expiration de leur durée de validité.



## CAS PRATIQUE

### Annulation de vol sec en raison de l'épidémie de covid19 : Remboursement ou avoir ?

Réponse Q°2 - Notre adhérent a-t-il le droit d'obtenir le remboursement du billet d'avion ?

Oui.



Pourquoi ?

- Si la compagnie n'a pas proposé d'avoir ;
- Ou si l'adhérent a choisi le remboursement plutôt que l'avoir
  
- Tout cela, en application du **règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004** (article 8.1) obligeant la compagnie aérienne qui annule un vol a rembourser sous 7 jours ses clients.



## CAS PRATIQUE

### Avoir arrivé à échéance : comment intervient le remboursement ?

#### Exposé des faits :

En juin 2020, une compagnie aérienne a annulé un vol en raison de la pandémie de covid-19.

La compagnie a proposé à un adhérent de l'AFOC, qui avait réservé un billet sur ce vol, un avoir valable 12 mois.

En juillet 2021, après échéance des 12 mois, notre adhérent n'a reçu aucun remboursement et saisit son AFOC départementale.

**Q°1 - Notre adhérent aurait-il dû recevoir automatiquement le remboursement à l'échéance des 12 mois ?**

**Q°2 - Quelle démarche doit-il engager pour obtenir le remboursement ?**



## CAS PRATIQUE

### Avoir arrivé à échéance : comment intervient le remboursement ?

Réponse Q<sup>o</sup>1 - Notre adhérent aurait-il dû recevoir automatiquement le remboursement à l'échéance des 12 mois ?

**Oui.**

Selon la **recommandation n° 2020/648 de la commission européenne en date du 13 mai 2020**, les transporteurs et les organisateurs devraient rembourser automatiquement le montant du bon (de l'avoir) concerné au passager ou au voyageur au plus tard **14 jours après sa date d'expiration**, si le bon n'a pas été utilisé.



## CAS PRATIQUE

### Avoir arrivé à échéance : comment intervient le remboursement ?

Réponse Q°2 - Quelle démarche doit-il engager pour obtenir le remboursement ?

- 1 → Notre adhérent devra faire parvenir à la compagnie aérienne un **courrier**, de préférence en recommandé avec accusé de réception, la **mettant en demeure de rembourser l'avoir arrivé à expiration**.
- 2 → Dans un second temps, à défaut de réponse ou en cas de réponse négative, **l'AFOC pourrait intervenir** auprès de la compagnie ou accompagner son adhérent pour saisir le **médiateur** compétent.



## CAS PRATIQUE

### Avoir arrivé à échéance : comment intervient le remboursement ?

Modèle de lettre type rédigée par l'INC

Lettre recommandée avec avis de réception ou lettre recommandée électronique

A..., le ....

Madame, Monsieur,

J'avais réservé un vol aller (ou vol aller/retour) auprès de votre compagnie aérienne le ... (indiquer la date de réservation) n° ... (indiquer le (les) numéro(s) du (des) vol(s) mentionnés dans votre contrat) de ... vers ... (indiquer les villes/pays de départ et de destination). Mon numéro de contrat est le (indiquer le numéro de votre contrat/dossier).

Ce(s) vol(s) a (ont) été annulé(s) par votre compagnie aérienne en raison du covid. Vous m'avez notifié l'annulation de mon (mes) vol(s) le ... (indiquer la date de notification de l'annulation de votre (vos) vol(s)).

Vous m'avez proposé un avoir dont la validité est de ... mois (indiquer la durée de validité de l'avoir) ; (indiquer choix 1) avoir que je n'ai pas utilisé pour effectuer un nouveau vol (ou indiquer choix 2) avoir que je n'ai utilisé qu'en partie pour un autre vol (indiquer les références du nouveau vol).

Vous m'avez notifié l'émission de mon avoir le ... (indiquer la date) et nous sommes le ... (calculer la durée de validité de l'avoir à compter de la date de son envoi et indiquer la date à laquelle vous demandez le remboursement) ; soit la date correspondant au terme de la validité de l'avoir de ... mois (indiquer la durée de validité de l'avoir).

(choix 1, si vous n'avez pas utilisé l'avoir) Conformément à l'article 8 du règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004 et à la recommandation de la Commission européenne du 13 mai 2020 sur les voyages, je vous demande de bien vouloir me rembourser l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat annulé, à savoir ... euros (insérer le montant).

(choix 2, si vous avez partiellement utilisé l'avoir) Conformément à l'article 8 du règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004 et à la recommandation de la Commission européenne du 13 mai 2020 sur les voyages, je vous demande de bien vouloir me rembourser le montant égal au solde de l'avoir qui n'a pas été utilisé, à savoir ... euros (insérer le montant).

En vous remerciant par avance, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.

(Signature)



# IV. PLATEFORMES DE RESERVATION



## Plateformes de réservation - Définition

- **Définition →**

**Plateformes de réservation** : Sites Internet en ligne, agences de voyage en ligne qui sont des intermédiaires entre la compagnie aérienne et le consommateur (ex. Expedia, Liligo,...)

Vérifier si plateforme de réservation qui agit en tant qu'intermédiaire ou agence de voyage en ligne ?

→ N° immatriculation Atout France, Nom de la société, adresse

→ Mentions légales, CGV, contrat, ...

## Plateformes de réservation - Définition

### Problèmes récurrents rencontrés par les consommateurs :

- Défaut d'assistance
- Temps de réponse trop long
- Non-remboursement des billets annulés
- Différence de solutions proposés entre la plateforme et la compagnie aérienne
- Défaut de communication
- Adresse à l'étranger
- Etc.

## Plateformes de réservation - Définition

**Constat : Pratiques non encadrées par le législateur**

**Signaler tout incident au CEC** (Centre européen des consommateurs) qui a un rôle d'alerte auprès de la Commission européenne → [Pour en savoir plus, lire le communiqué de presse du CEC](#)

**Le CEC propose les recommandations suivantes :**

- Clarification du rôle des plateformes de réservation en ligne
- Obligation d'afficher le prix total du voyage à chaque étape du processus de réservation
- Obligation de définir des délais de réponse, des procédures claires de traitement des plaintes

## Plateformes de réservation - Recours

- Les recours →

**Difficile d'engager leur responsabilité** (se présentent comme de simples intermédiaires entre la compagnie aérienne et le consommateur)

- Saisir en premier lieu la plateforme par écrit (LRAR de préférence)
- S'adresser à la compagnie aérienne pour le remboursement (en cas d'échec)
- Si réponse négative ou pas de réponse sous 60 jours, saisir le Médiateur Tourisme et Voyages (MTV), **après s'être assuré que le professionnel est bien adhérent à MTV**. La saisine peut se faire en ligne via le formulaire (de préférence) ou, par courrier postal : Médiation Tourisme et voyage - BP 80303 - 75823 Paris - Cedex 17

## CAS PRATIQUE

Voyage ou vol sec acheté dans une agence de voyage - ou en ligne - et annulé par le voyageur ou la compagnie aérienne : vers qui se tourner pour obtenir un remboursement ?

### Exposé des faits :

En juillet 2020 notre adhérent qui avait réservé et payé un vol auprès d'une agence de voyages, est informé de l'annulation de celui-ci par la compagnie aérienne en raison de la pandémie de covid-19.

Il informe son agence de son souhait de se faire rembourser les billets qu'il lui restitue en mains propres.

En septembre 2021, notre adhérent n'a toujours pas reçu de remboursement et l'agence de voyage lui indique qu'elle-même n'a toujours pas reçu le remboursement de ce billet de la part du siège de la société dont elle fait partie.

**Q°1 - Notre adhérent avait-il le droit d'obtenir le remboursement du billet d'avion ?**

**Q°2 - Auprès de qui notre adhérent doit-il s'adresser pour obtenir le remboursement ?**



## CAS PRATIQUE

Voyage ou vol sec acheté dans une agence de voyage - ou en ligne - et annulé par le voyageur ou la compagnie aérienne : vers qui se tourner pour obtenir un remboursement ?

Réponse Q<sup>o</sup>1 - Notre adhérent avait-il le droit d'obtenir le remboursement du billet d'avion ?

**Oui.**

Le voyageur dont le **vol sec** a été **annulé** a le droit de demander le **remboursement en numéraire** (espèces, carte bancaire...).

La compagnie aérienne doit normalement rembourser **sous 7 jours**, conformément à l'article 8. 1. a) du règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004.

Même si, en raison de la pandémie de covid19, la commission européenne a autorisé les compagnies aériennes à **déroger de manière exceptionnelle au règlement européen n°261/2004**, en leur permettant de proposer, et non pas imposer, un avoir valable pendant 12 mois, le client conserve son droit à obtenir le remboursement immédiat.



## CAS PRATIQUE

Voyage ou vol sec acheté dans une agence de voyage - ou en ligne - et annulé par le voyageur ou la compagnie aérienne : vers qui se tourner pour obtenir un remboursement ?

Réponse Q<sup>o</sup>2 - Auprès de qui notre adhérent doit-il s'adresser pour obtenir le remboursement ?

Le premier interlocuteur est le **professionnel** auprès duquel l'adhérent a acheté son billet ou réservé son séjour, c'est à dire **l'agence de voyage** ou la **plateforme de réservation**, qui est un intermédiaire entre le voyageur et la compagnie aérienne ou le voyageur.

En cas de difficulté avec l'agence ou la plateforme (absence de réponse, fin de non-recevoir, ...) il conviendra de s'adresser à la **compagnie aérienne ou au voyageur directement**.

### A savoir

A savoir : une **plateforme internet simple intermédiaire** n'a pas l'obligation de rembourser le voyageur, au contraire des agences de voyage... vérifiez donc bien la qualité d'agent de voyage de l'intermédiaire en consultant le Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours ATOUT France pour la France, et les registres des pays membres de l'union Européenne (attention au R.U et à la Suisse... !). Cette immatriculation atteste que l'opérateur concerné remplit les conditions de garantie financière et de responsabilité civile professionnelle.

 Pour les vols secs, **vérifiez que le vol entre bien dans le champ d'application du Règlement européen 261/2004** à savoir que le vol s'effectue à l'intérieur de l'UE, l'aéroport d'origine est situé dans un pays membre de l'UE, ou le vol est en provenance d'un pays hors UE et est assuré par une compagnie aérienne de l'UE

→ pages internet à consulter :

- [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index\\_fr.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_fr.htm)
- <https://www.europe-consommateurs.eu/tourisme-transport/voyage-en-avion.html>



**Merci pour votre attention !**





**L'innovation au service  
des consommateurs**

[www.inc-conso.fr](http://www.inc-conso.fr)  
[www.60millions-mag.com](http://www.60millions-mag.com)  
[www.jeconsommeresponsable.fr](http://www.jeconsommeresponsable.fr)

**60 millions de  
consommateurs**



ConsoMag



# Inc-conso.fr

