

LES AGENCES DE VOYAGES ET LA COVID 19

Début 2020, le monde entier s'apprête à vivre sous la menace d'un virus aux multiples facettes. En mars de la même année, la France se prépare à vivre un véritable bouleversement. En effet, le pays se confine entraînant un impact fort et quasi irréversible dans de très nombreux secteurs.

S'agissant du tourisme, les agences ont été fortement impactées par la crise et les mesures mises en place pour tenter de stopper l'épidémie. Elles ont dû également faire face à des licenciements et des fermetures entraînant une lassitude au sein du secteur. Adoptée dès le début de la crise du COVID 19 afin de limiter les risques de faillite dans le secteur du tourisme, l'ordonnance du 25 mars 2020 et ses dispositions avaient permis d'apporter des solutions dans l'urgence pour faire face à la progression du virus. En effet, nombreux étaient les pays dont les frontières avaient fermé. Par conséquent, la plupart des voyages prévus ont dû être annulé. Face à la prépondérance des annulations, les agences de voyage ont rencontré des difficultés financières importantes qui ne permettaient pas réellement de garantir un remboursement immédiat aux clients.

C'est la raison pour laquelle, les dispositions de l'ordonnance autorisaient les agences de voyage à ne pas procéder à un remboursement immédiat des séjours annulés durant cette période. Ce dispositif avait suscité un important soulagement chez les professionnels. En effet, ils ont pu imposer à leurs clients des avoirs valables pendant 18 mois pour les voyages annulés entre le 1er mars et le 15 septembre 2020. A l'échéance des 18 mois, autrement dit à la fin de la période de validité de l'avoir, le client doit être remboursé des sommes restantes. C'est-à-dire :

La totalité de l'avoir, s'il ne l'a pas utilisée

La somme conservée s'il n'a pas utilisé la totalité de l'avoir



LES APPORTS DE L'ORDONNANCE

L'évolution de la crise sanitaire étant croissant, le Gouvernement a pris, le 17 mars 2020 des mesures de restrictions des déplacements y compris la fermeture des frontières. En principe, les annulations de voyages à forfait par l'agence de voyage ou par le voyageur provoquent la résolution du contrat et le remboursement du voyage.

Article L.211-14 II et III du Code du tourisme.

Le voyageur a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

L'organisateur ou le détaillant peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués, mais il n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire, si : Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le vendeur notifie la résolution du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard : Vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ; sept jours

avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ; quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

L'organisateur ou le détaillant est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

En publiant l'ordonnance n° 2020-235 datée du 25 mars 2020 le Gouvernement avait la volonté de permettre aux professionnels du tourisme de déroger à ces dispositions afin que ces derniers puissent recourir à une procédure collective, autrement dit à une éventuelle faillite. Ladite ordonnance est fondée sur l'article 11 de la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19 qui autorise le gouvernement à prendre des mesures pouvant déroger aux dispositions s'appliquant aux contrats de vente de voyages et de séjours. Elle a pour objectif de permettre aux professionnels de proposer des avoirs à la place de remboursements.

Cette ordonnance s'applique aux contrats dont la résolution est notifiée par le consommateur, le professionnel mais aussi l'association de consommateur entre le 1er mars 2020 et le 15 septembre 2020 inclus. Les contrats concernés sont les suivants :

Enquête

> Les voyages à forfait annulés par le professionnel ou le voyageur en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. (Article L. 211-14 II et III, 2° du code du tourisme)

> Les contrats relatifs aux services de voyages vendus par des professionnels les produisant eux-mêmes : hébergement, location de voiture, services touristiques hors services de voyages. (Article L. 211-2 I, 2°, 3° et 4° du code du tourisme)

> 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.

L'ordonnance ne s'applique pas aux réservations de vols secs en matière de transport aérien. Le règlement européen n° 261/2004 s'applique. La compagnie aérienne qui a annulé son vol doit vous rembourser. Toutefois depuis le 13 mai 2020, la Commission européenne autorise la compagnie à vous proposer un avoir valable 12 mois « sous réserve que le passager ou le voyageur l'accepte volontairement ». L'avoir est remboursable à l'issue de ce délai s'il n'a pas été utilisé. Cet avoir s'applique pour les vols annulés depuis le 1er mars 2020 en raison de la crise sanitaire. Vous pouvez refuser l'avoir et préférer un remboursement.

En revanche, les dispositions de l'ordonnance prenant fin, le cadre juridique classique s'applique à nouveau aux agences de voyages.

Et maintenant ?

Les avoirs délivrés avant le 15 septembre restent valables vous ne pourrez pas réclamer leur remboursement avant la fin de leur période de validité sauf exceptions.

LES EXCEPTIONS

Une commission paritaire est chargée de traiter les demandes de remboursement anticipé des avoirs. Elle est composée de deux représentants des professionnels et deux représentants des consommateurs. La gestion technique des dossiers est d'ailleurs confiée au médiateur du tourisme et du voyage. Le formulaire est disponible à l'adresse suivante : <https://damax.knack.com/mtv#pub/>

Toutefois, cette possibilité n'est pas ouverte à tous, seuls certains critères ouvrent droit à cette possibilité. Les professionnels ont établi 5 profils de clients pouvant en bénéficier :

- Les personnes dont la situation financière s'est dégradée (licenciement...)
- Les personnes dont l'état de santé s'est dégradé ou en incapacité de voyager pour cause médicale
- Les femmes enceintes avec l'avis médical d'interdiction de voyager

- Les personnes dont l'un des participants est décédé

Sont concernés les voyages annulés à partir du 1er mars et jusqu'au 15 septembre 2020 à cause de la pandémie. La commission ne peut être saisie que si vous êtes détenteur d'un avoir. Ne sont traités que les dossiers qui concernent :

- Un voyage à forfait
- Prestation touristique
- Voyages scolaires ou linguistiques

ATTENTION

La commission ne traitera pas les avoirs fournis dans le cadre d'un vol sec même si celui-ci a été acheté auprès d'une agence de voyage ou d'un voyageur en ligne. Le règlement européen n° 261/2004 s'applique, le voyageur est en droit d'exiger un remboursement.

En dehors de ces exceptions

Voici, un rappel des règles à nouveau en vigueur depuis le 15 septembre, en fonction de chaque situation.

Le professionnel annule votre voyage à forfait après le 15 septembre ?

Les sommes que vous avez déjà versées devront être intégralement remboursées dans les 14 jours comme le prévoient les articles L. 211-14 III 2° et R. 211-10 du code du tourisme. En revanche, vous ne pourrez pas prétendre à un dédommagement supplémentaire dès lors que l'annulation est liée à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

R. 211-10 du code du tourisme.

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Bien entendu, le professionnel pourra toujours vous proposer un avoir de 18 mois ou un report à une date ultérieure, mais vous pourrez refuser et exiger un remboursement.

Vous souhaitez annuler votre voyage à forfait

Vous ne souhaitez plus partir en raison de la pandémie, la situation sur place est contraignante et impacte le bon déroulement de votre séjour (quarantaine imposée, lieux touristiques fermés...) alors vous pouvez invoquer « des circonstances exceptionnelles et inévitables » afin d'obtenir un remboursement intégral des paiements effectués sans frais, et dans les 14 jours conformément à

l'article L.211-14 II du Code du tourisme.

ATTENTION

La distanciation physique ou l'obligation du port du masque ne sont pas considérées comme suffisamment important pour entraver l'exécution du contrat.

De même, si le voyage est programmé dans plusieurs mois, il est difficile d'invoquer dès maintenant des circonstances exceptionnelles et inévitables pour annuler son voyage. Il faudra attendre de voir la situation à l'approche du départ.

Vous aviez réservé une autre prestation touristique (hôtel, location saisonnière, parc d'attractions...)

Si vous aviez réservé une prestation avant le début de la pandémie du covid et que le professionnel annule la prestation après le 15 septembre, vous êtes en droit d'être remboursé immédiatement sur le fondement des articles 1217 et 1229 du Code civil relatifs à l'inexécution du contrat.

Article 1217 du Code civil.

La partie envers laquelle l'engagement n'a pas été exécuté, ou l'a été imparfaitement, peut :refuser d'exécuter ou suspendre l'exécution de sa propre obligation ;poursuivre l'exécution forcée en nature de l'obligation ;obtenir une réduction du prix ;provoquer la résolution du contrat ;demander réparation des conséquences de l'inexécution. Les sanctions qui ne sont pas incompatibles peuvent être cumulées ; des dommages et intérêts peuvent toujours s'y ajouter.

Article 1229 du Code civil.

La résolution met fin au contrat.

La résolution prend effet, selon les cas, soit dans les conditions prévues par la clause résolutoire, soit à la date de la réception par le débiteur de la notification faite par le créancier, soit à la date fixée par le juge ou, à défaut, au jour de l'assignation en justice.

Lorsque les prestations échangées ne pouvaient trouver leur utilité que par l'exécution complète du contrat résolu, les parties doivent restituer l'intégralité de ce qu'elles se sont procuré l'une à l'autre. Lorsque les prestations échangées ont trouvé leur utilité au fur et à mesure de l'exécution réciproque du contrat, il n'y a pas lieu à restitution pour la période antérieure à la dernière prestation n'ayant pas reçu sa contrepartie ; dans ce cas, la résolution est qualifiée de résiliation. Les restitutions ont lieu dans les conditions prévues aux articles 1352 à 1352-9.

En revanche, si la prestation est maintenue mais que vous ne souhaitez plus en profiter en raison de la situation actuelle, vous ne pourrez pas réclamer un remboursement.

LES VOLS SECS

L'ordonnance du 25 mars 2020 ne s'appliquait pas aux vols secs. Par conséquent, la fin de l'ordonnance n'a aucun impact sur les règles qui s'appliquent en cas d'annulation d'un vol. Pour

rappel, les compagnies aériennes sont tenues de rembourser les vols européens qu'elles annulent dans les 7 jours. Elles peuvent proposer un avoir de minimum 12 mois, mais vous pouvez refuser et exiger un remboursement. Si c'est vous qui souhaitez annuler un vol alors que celui-ci est maintenu par la compagnie, vous ne pourrez pas exiger son remboursement.

Vous aviez reçu un avoir valable pendant 18 mois et vous ne l'avez pas utilisé ?

Si aucun contrat n'a été conclu durant les 18 mois de validité de l'avoir, le professionnel doit vous rembourser l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat résolu. Ou, le cas échéant, le solde de l'avoir restant.

Ce point est complété par un article dans la partie juridique de ce numéro tant la situation peut être complexe !

POUR LES VOYAGES À FORFAITS

Le remboursement s'effectue sur le fondement de la responsabilité des agences de voyage et tour-opérateur à l'article L. 211-14 II et III, 2° du Code du tourisme.

Article L.211-14 II et III, 2° du Code du tourisme.

II. Le voyageur a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

III. L'organisateur ou le détaillant peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués, mais il n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire, si :

2° L'organisateur ou le détaillant est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour

POUR LES AUTRES CONTRATS DE SERVICE (EX. TRANSPORT, HÉBERGEMENT)

Le remboursement s'effectue sur le fondement de la force majeure et de l'inexécution contractuelle soit les articles 1218 alinéa 2 et 1229 du code civil.

Article 1218 alinéa 2 du Code civil.

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le

retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1.

Article 1229 du Code civil.

La résolution met fin au contrat. La résolution prend effet, selon les cas, soit dans les conditions prévues par la clause résolutoire, soit à la date de la réception par le débiteur de la notification faite par le créancier, soit à la date fixée par le juge ou, à défaut, au jour de l'assignation en justice.

Lorsque les prestations échangées ne pouvaient trouver leur utilité que par l'exécution complète du contrat résolu, les parties doivent restituer l'intégralité de ce qu'elles se sont procuré l'une à l'autre. Lorsque les prestations échangées ont trouvé leur utilité au fur et à mesure de l'exécution réciproque du contrat, il n'y a pas lieu à restitution pour la période antérieure à la dernière prestation n'ayant pas reçu sa contrepartie ; dans ce cas, la résolution est qualifiée de résiliation. Les restitutions ont lieu dans les conditions prévues aux articles 1352 à 1352-9.

NOS CONSEILS PRATIQUES :

Les premiers avoirs vont arriver à échéance dans les prochains mois, comme nous avons pu le voir précédemment, les agences de voyage vont devoir procéder aux remboursements des avoirs qui n'ont pas été utilisés. Pour rappel, l'ordonnance 2020-315 avait permis le report des réservations par le biais d'avoirs d'une durée de 18 mois. Après cette période, les clients dont la prestation avait été annulée ont eu droit à un remboursement. Il reste 1,5 milliard d'euros d'avoirs garantis aux clients du secteur non encore inutilisés. Cependant, les agences sont soumises à une obligation de remboursement, il faudra donc attendre la « fin » de votre avoir pour prétendre à un remboursement. Pour les personnes qui rencontrent des difficultés financières, une commission (citée précédemment) peut intervenir à la suite de l'examen de votre dossier à un remboursement anticipé de votre voyage.

Après cette étude juridique très poussée, nous vous donnons des conseils pour gérer ce dossier particulièrement épineux. Il faut garder à l'esprit que les agences de voyages ont eu peu de recettes en 2020. La trésorerie née de l'activité en 2021 sert pour les charges 2021. Ce report est une absurdité juridique née d'une décision prise sans réelle réflexion pour la sortie 18 mois plus tard. Cette approche, heureusement pour les consommateurs, n'a pas concerné d'autres secteurs d'activité. Pour vous aider dans la gestion de ces litiges, vous trouverez nos conseils ci-dessous :

L'ÉCHEC DE VOS DÉMARCHES AMIALES.

En préambule, il faut déjà vérifier que l'agence de voyage existe encore. Il n'est pas du tout certain que toutes seront présentes. Les problèmes qui apparaissent de nouveau (4ème vague) compliquent la situation. Si le commerçant vous a

promis de régulariser la situation, mais ne tient pas ses engagements ou pire, s'il vous ignore, il faudra agir. Pour faire valoir vos droits, vous devez d'abord vous assurer que vous avez respecté vos propres obligations. Nous vous conseillons d'adresser le courrier recommandé avec AR début septembre avec demande de remboursement dans les plus rapides délais. Si début octobre, rien n'a bougé, il est inutile de se déplacer 15 fois, de téléphoner 30 fois d'envoyer 10 mails. La réforme de la procédure civile impose une intervention amiable avant toute procédure. Cette évolution entrée en vigueur le 18 novembre 2016 est renforcée au 1er janvier 2020.

Le démarrage de votre litige se fait par l'envoi impératif d'un pli recommandé avec Accusé de Réception. C'est très simple à faire. Vous rédigez le courrier, vous numérotez les pages s'il y en a plusieurs, vous en faites des photocopies, puis vous le pliez en deux et vous le scotchez. Vous indiquez sur le recto le nom et l'adresse du commerçant, sur le verso vous collez l'Accusé Réception. Ce formalisme vous évite d'avoir des réponses du genre « l'enveloppe était vide ! ». La lettre doit avoir, elle-aussi, une certaine forme. Il faut :

- Rappeler les faits avec les dates.
- Faire une analyse de la situation en expliquant pourquoi selon vous l'entreprise est en faute.
- Formuler ce que vous souhaitez.

Le ton doit être ferme mais courtois. Il ne sert à rien de mettre de la couleur, de surligner ou de souligner. Il faut être clair, concis et surtout très précis dans la demande. Il est aussi inutile d'exprimer des « sentiments » dans la lettre. Il s'agit d'un acte juridique. Restez sur le terrain des faits et rien que des faits. Par ailleurs, n'indiquez jamais précisément le délai pour la réponse, car il faut ensuite agir... Il faut indiquer par exemple « dans un rapide délai », « le plus rapidement possible ».

Souvent, la lettre recommandée avec AR suffit pour faire comprendre à votre adversaire qu'il est en tort. Ainsi vous réglez rapidement ce souci. La valeur juridique de ce courrier est certaine. C'est la forme prévue par le Code Civil et par un grand nombre de contrats, dont notamment l'ensemble des Fournisseurs d'Accès Internet. Nous vous déconseillons les lettres recommandées avec AR électroniques proposées par LA POSTE. Outre qu'elles sont sensiblement plus chères (le service en moins), nous avons déjà eu le cas de pertes de lettres. En effet, le mail envoyé est converti en vraie lettre après réception. Le risque technologique existe donc.

La lettre recommandée, après signature de l'AR, permet de dire qu'il existe un litige dès lors que vous n'avez pas de réponse ou que vous essayez un refus. Attention ! LA POSTE garde en instance la lettre 15 jours. Ne soyez donc pas trop pressé si l'AR n'est pas revenu au bout de 8 jours. Si trois se-

Enquête

maines après l'envoi, la lettre n'est pas revenue « absent avisé », allez vite au bureau de poste de dépôt demander une attestation indiquant la date de délivrance. En cas de retour « absent avisé », surtout ne l'ouvrez pas ! L'entreprise a commis une faute juridique en ne retirant pas ce courrier et vous détruiriez cet argument juridique en votre faveur. Vous pouvez aussi suivre la distribution de ce courrier avec le site de LA POSTE dont nous vous communiquons l'adresse : <http://www.csuivi.courrier.laposte.fr/suivi>

Bien évidemment, il faut garder des doubles de tous les courriers ! Nous vous conseillons de les imprimer. A défaut, cela va compliquer le litige car votre adversaire a la lettre ! Si la moindre erreur a été commise, cela ne sera découvert que trop tard.

Ce formalisme strict fait déjà partie de l'arsenal juridique et peut aider à la résolution du litige.

Nous constatons, par l'examen des dossiers, que certains professionnels ne viennent pas retirer votre courrier en recommandé ou le refuse. Nous ne pourrions pas intervenir car la lettre n'étant pas ouverte, le professionnel sera censé ignorer le contenu. La réplique devra alors être rapide. Vous photocopiez le double de la lettre envoyée. Puis vous adressez un nouveau courrier en lettre simple avec cette copie en précisant que compte tenu du non-retrait de la lettre en date du..., vous l'adressez par lettre simple doublée d'une lettre en recommandé avec AR. Vous faites ensuite une deuxième lettre avec strictement le même texte et la copie de la première que vous envoyez en recommandé avec AR en indiquant que celle-ci est également adressée en lettre simple. Vous croisez ainsi les deux courriers. Si par hasard, le professionnel ne va pas chercher l'AR, la lettre sera de toute façon remise dans sa boîte aux lettres et cela suffira ! Vous laissez les mêmes délais que pour la première. Si rien n'a bougé ou que vous avez un refus, vous pouvez alors venir nous contacter. Il est considéré comme normal un délai d'un mois pour espérer une réponse mais rien n'oblige un professionnel à vous répondre même avec un recommandé avec AR.

TROISIÈME PHASE : VOUS ESSUYEZ UN REFUS OU NE RECEVEZ PAS DE RÉPONSE

Vous avez suivi nos conseils. Votre adversaire n'a pas répondu dans les délais indiqués ci-dessus ? Vous devez alors rapidement nous contacter pour que nous puissions intervenir. La justice est rigoureuse. Il peut se faire que vous soyez obligé d'agir par la voie judiciaire. Vous diminuez considérablement vos chances en étant inactif. Vous devrez réveiller l'affaire en refaisant un courrier en recommandé avec AR et en vous étonnant du silence de l'entreprise. Ne rien faire encouragerait celle-ci à ne pas vous donner satisfaction et à attendre que vous vous lassiez...



Nous analyserons alors la situation. Nous vous dirons si votre litige mérite une action. En effet, certains dossiers sont en quelque sorte « perdus d'avance ». Le droit donne raison à celui qui a la force juridique la plus grande.

Pour nous permettre de travailler sur votre dossier, il vous sera demandé, en copie exclusivement :

- Un historique de votre litige, rédigé par vos soins, résumant de manière chronologique la situation, précisant notamment s'il y a eu des échanges téléphoniques, des mails, ou des courriers envoyés. N'oubliez pas de formuler votre demande (réparation, remplacement, remboursement,...)
- Le contrat, avec les conditions générales de vente et les conditions particulières. Pour un site internet, les conditions générales d'utilisation, avec la date de leur impression.
- Les devis et bons de commande (recto verso)
- Les factures (recto verso)
- La ou les lettre(s) recommandées avec accusé de réception envoyée(s) par vos soins + bordereau d'envoi + accusé de réception AVEC DATES LISIBLES

- Réponse(s) éventuelle(s) de votre « adversaire »
- Mails, courriers simples
- Toutes preuves de paiement ou de tout débit contesté (extrait de compte, avec possibilité de masquer les informations « sensibles »)

Pensez à nous préciser toute information utile relative à votre dossier : opposition au paiement, situation financière fragile,...

Par souci de gain de temps dans le traitement du dossier,

nous vous demandons de nous adresser ces documents uniquement par courrier, dépôt dans la boîte aux lettres extérieure ou lors de l'une de nos permanences.

Les dossiers non complets ne pourront être traités. Nous vous demanderons les compléments utiles avec comme conséquence une perte de temps.

Nous enverrons alors un courrier à l'agence dont vous recevrez un double. En cas de refus ou de non réponse sous un mois, il faudra nous contacter. Nous verrons quelle est la meilleure approche pour la suite du dossier. ■