

COVID-19 ET ANNULATION DE VOYAGES EN 9 QUESTIONS-RÉPONSES

Fiche pratique J 365

Date de publication : 09/07/2021 - Loisirs/tourisme



Vous êtes nombreux à vous poser des questions concernant les conséquences du Covid-19 sur vos voyages (séjours, vol?).

Cette fiche de l'Institut national de la consommation fait le point en **9 questions-réponses** sur les annulations de voyages et vous conseille sur vos droits.

- 1 - Pouvez-vous obtenir un remboursement immédiat après l'annulation d'un billet d'avion (vol sec) par la compagnie aérienne ?
- 2 - Pouvez-vous obtenir un remboursement immédiat après l'annulation d'un voyage à forfait (ex. vol + hébergement) par l'agence de voyages ?
- 3 - A quels voyages s'appliquent l'ordonnance du 25 mars 2020 sur les avoirs ?
- 4 - Comment calculer la durée de validité de l'avoir de 18 mois pour les voyages à forfait ?
- 5 - Pouvez-vous annuler votre voyage par peur du covid ?
- 6 - L'assurance annulation vous permet-elle d'obtenir un remboursement de votre voyage en cas d'annulation du fait du covid ?
- 7 - L'agence de voyage peut-elle déduire des frais d'annulation ou de gestion de dossier de votre remboursement ?
- 8 - L'agence de voyage ou le transporteur aérien ne répond pas à vos demandes. Que faire ?
- 9 - A qui devez-vous vous adresser en cas de litiges ?

1 - Pouvez-vous obtenir un remboursement immédiat après l'annulation d'un billet d'avion (vol sec) par la compagnie aérienne ?

Vous avez acheté un billet d'avion seul (vol non combiné à un hébergement ou à un autre service touristique) sur Internet ou directement en agence de voyage.

Or la compagnie aérienne a décidé d'annuler votre vol à la suite du covid-19.

Vous avez le droit de demander **le remboursement en numéraire** (espèces, carte bancaire...) de votre vol annulé. La compagnie aérienne doit vous rembourser **sous 7 jours**, conformément à l'article 8. 1. a) du règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004.

Toutefois, vous n'aurez pas droit à une indemnisation forfaitaire (dommages-intérêts) au sens de l'article 5 du règlement européen n° 261/2004 car l'annulation est due à une **circonstance extraordinaire**. L'annulation de vols par la compagnie aérienne en raison du covid-19 constitue une circonstance extraordinaire.

A noter

La compagnie aérienne **peut vous 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**.

Vous pouvez toujours refuser l'avoir et préférer un remboursement en espèces.

2 - Pouvez-vous obtenir un remboursement immédiat après l'annulation d'un voyage à forfait (ex. vol + hébergement) par l'agence de voyages ?

Constitue un voyage à forfaits, selon l'article L. 211-2 du code du tourisme :

- la combinaison d'au moins **deux types différents de services de voyage** aux fins du même voyage ou séjour de vacances (transport, hébergement, location de voitures, visites, spectacles, ?),
- dépassant **vingt-quatre heures** ou incluant une **nuitée** (ce qui exclut bon nombre d'excursions et de déplacements organisés pour assister à une manifestation sportive par exemple),
- vendue ou offerte à la vente à un **prix tout compris**.



Exemples de voyages à forfait :

- vol + hôtel,
- croisière,
- hébergement + location de voiture

Vous avez réservé un voyage à forfait et **l'agence de voyage annule votre séjour en raison de l'épidémie du covid-19 (circonstances exceptionnelles et inévitables)**.

Deux situations sont à distinguer selon la date de notification de la résolution (annulation) de votre voyage.

Notification de la résolution du contrat de voyage par l'agence **entre le 1er mars 2020 et le 15 septembre 2020**

Notification de résolution du contrat de voyage par l'agence **après le 15 septembre 2020**

• L'agence de voyage peut vous proposer **un avoir à la place d'un remboursement**. Cela fait suite à la prise, par le gouvernement, de l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020

• Cet avoir est valable **18 mois**, à compter de la notification de la nouvelle proposition de voyage

• Le **remboursement en espèces** doit en principe intervenir au terme de la validité de l'avoir

• Si vous rencontrez des **difficultés financières**, vous pouvez saisir la Commission paritaire mise en place par la Médiation Tourisme et Voyages (MTV) pour faire une **demande de remboursement immédiat**. Pour en savoir plus : Consulter l'article de l'INC "Coronavirus (Covid-19) : Comment obtenir le remboursement anticipé de votre voyage annulé ?"

• L'agence de voyage doit vous rembourser **intégralement des paiements effectués dans les 14 jours** après la résolution du contrat. Toutefois, elle n'est pas tenue de vous verser une indemnisation supplémentaire (ex. dommages-intérêts en cas de préjudice) (articles L. 211-14, III, 2° et R. 211-10 du code du tourisme)

Pour en savoir plus, consultez les articles de l'INC suivants :

> Coronavirus (Covid-19) : des avoirs pour les voyages et séjours annulés

> Coronavirus (Covid-19) : Comment obtenir le remboursement anticipé de votre voyage annulé ?

Attention

Si vous annulez votre voyage **par peur du covid**, vous n'êtes pas sûr d'obtenir un remboursement et vous devrez sans doute payer des frais de résolution. Il faudra en effet démontrer l'existence d'une circonstance exceptionnelle et inévitable pour obtenir un remboursement sur le fondement de l'article L. 211-14, II du code du tourisme.

Pour en savoir plus, consultez l'article de l'INC : "Coronavirus (Covid-19) : quels sont vos droits en cas d'annulation d'un voyage ?".

3 - A quels voyages s'appliquent l'ordonnance du 25 mars 2020 sur les avoirs ?

L'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 a été prise par le gouvernement afin de permettre aux professionnels du tourisme de proposer provisoirement des avoirs à la place de remboursements et d'éviter que ces derniers ne se retrouvent en procédure collective (faillite).

Elle s'applique aux contrats dont la résolution (annulation) est notifiée par le voyageur, le professionnel ou l'association (ex. association organisant des colonies de vacances) **entre le 1er mars 2020 et le 15 septembre 2020 inclus** et en raison de **circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure** (covid-19) (article 1er, I de l'ordonnance).

Les contrats concernés sont :

- **Les voyages à forfait** (ex. réservation de vol + hébergement) résolus 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).

Constitue un voyage à forfaits, selon l'article L. 211-2 du code du tourisme :

- la combinaison d'au moins **deux types différents de services de voyage** aux fins du même voyage ou séjour de vacances (transport, hébergement, location de voitures, visites, spectacles?),
- dépassant **vingt-quatre heures** ou incluant une **nuitée** (ce qui exclut bon nombre d'excursions et de déplacements organisés pour assister à une manifestation sportive par exemple),
- vendue ou offerte à la vente à un **prix tout compris**.



- **Les contrats portant sur les services de voyage** suivants, vendus par des professionnels les produisant eux-mêmes (article L. 211-2 I, 2°, 3° et 4° du code du tourisme) :

- hébergement,
- location de voiture,
- tout autre service touristique qui ne fait pas partie d'un service de voyage (ex. 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. Par exemple, 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.

A noter

L'ordonnance ne s'applique pas aux réservations de vols secs en matière de transport aérien.

C'est le règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004 qui s'applique. La compagnie aérienne qui a annulé son vol doit vous rembourser sous 7 jours. La compagnie peut vous proposer un avoir que vous êtes en droit de refuser.

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

Vous avez réservé un voyage à forfait (ex. vol + hôtel) et vous avez été informé entre le 1er mars et le 15 septembre 2020 que votre voyage a été annulé. Vous avez reçu un avoir valable 18 mois, dont le montant vous sera remboursé à l'issue de ce délai.

Vous vous posez la question du point de départ de la durée de validité de l'avoir afin de calculer la durée de validité de l'avoir.

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.

Notre conseil

L'INC a publié une lettre-type vous permettant de **demander le remboursement de votre avoir** au terme de sa validité de 18 mois en envoyant une LRAR à l'agence de voyage.

Pour **les vols secs**, vous pouvez vous référer à notre autre lettre-type vous permettant de **demander le remboursement de votre avoir** arrivé au terme de sa validité en envoyant une LRAR à la compagnie aérienne.

5 - Pouvez-vous annuler votre voyage par peur du covid ?

Dans le cadre de voyages à forfait (ex. vol + hôtel), un voyage peut être résolu (annulé) par l'agence de voyage en raison de l'épidémie du covid-19 sur le fondement des circonstances exceptionnelles et inévitables, ouvrant droit à un remboursement sous 14 jours après la résolution du contrat (articles L. 211-14, III et R. 211-10 du code du tourisme).

Le voyageur a également le droit de résoudre son voyage sans payer de frais de résolution sur le fondement des circonstances exceptionnelles et inévitables, ouvrant droit à un remboursement (article L. 211-14, II du code du tourisme).

Attention

La simple peur de voyager ne constitue pas à elle seule une circonstance exceptionnelle et inévitable. Annuler un voyage sur ce seul motif vous expose à **payer des frais de dossier** et ne vous donne pas forcément droit à un remboursement.

En effet, des **circonstances exceptionnelles et inévitables** (ex. intempéries, épidémie, ?) doivent survenir **au lieu de destination ou à proximité de celui-ci**, et doivent avoir **des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination** (ex. vous avez réservé un voyage en Egypte comprenant une visite guidée qui ne peut être assurée).

Si le voyage est maintenu par l'agence de voyage car elle est en mesure d'assurer les prestations (frontières aériennes ouvertes, prestations assurées sur place...), **la simple peur de voyager ne peut constituer une circonstance exceptionnelle et inévitable** permettant l'exonération de frais de résolution.

L'agence de voyage examinera donc les demandes **au cas par cas** et déterminera si elles sont raisonnables à la date demandée.

A noter

Négociez avec votre agence de voyage un report si le voyage ne peut pas être annulé pour une circonstance exceptionnelle et inévitable.

Dans le cadre de **vols secs**, l'annulation de vol à votre initiative se fera généralement **à vos frais si les critères de la force majeure ne sont pas remplis** et vous ne serez pas remboursé.

Pour en savoir plus, consultez l'article "[Coronavirus \(Covid-19\) : quels sont vos droits en cas d'annulation d'un voyage ?](#)".

Notre conseil

Pour savoir si vous pouvez **reporter votre vol ou l'annuler** en obtenant un remboursement, reportez-vous aux **conditions générales de vente de votre compagnie aérienne**. Adressez-vous directement à la compagnie aérienne ou à l'agence de voyage qui vous a vendu le billet.

6 - L'assurance annulation vous permet-elle d'obtenir un remboursement de votre voyage en cas d'annulation du fait du covid ?

Si vous avez souscrit une **assurance voyage**, pensez à vérifier, dans les conditions contractuelles, si les épidémies sont couvertes. Il est rare cependant que celles-ci soient couvertes par les assurances voyage.

Vous pouvez également vérifier les documents de votre **assurance liée à votre carte bancaire**. Mais là encore, il est rare que le risque soit couvert par ces assurances.

Certaines assurances proposent de couvrir le risque "Covid" prenant en compte certains risques tels que le fait de tomber malade du covid-19 avant ou pendant le voyage, le fait d'être cas contact, ? Pensez à **vérifier les risques couverts et les risques exclus dans les conditions contractuelles**.

7 - L'agence de voyage peut-elle déduire des frais d'annulation ou de gestion de dossier de votre remboursement ?

Lorsque le voyage est annulé par l'agence de voyage ou le voyageur du fait du covid, un remboursement doit vous être proposé sur le fondement de l'article L. 211-14, II et III du code du tourisme.

Lorsque l'annulation est notifiée entre le 1er mars et le 15 septembre 2020, un avoir valable 18 mois peut être proposé.

A noter

L'agence de voyage ne peut exiger des **frais de gestion** (frais de dossier) lorsque l'annulation est de son fait.

8 - L'agence de voyage ou le transporteur aérien ne répond pas à vos demandes. Que faire ?

Vous avez envoyé des mails, des courriers, vous avez tenté de joindre l'agence de voyage ou la compagnie aérienne par téléphone ou par courriel afin d'obtenir un remboursement, sans succès.

Envoyez une lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) au professionnel (agence de voyage, compagnie aérienne) avec vos demandes (ex. demande de remboursement en cas d'annulation d'un contrat par le professionnel).

Dans le cadre d'un vol sec (billet d'avion vendu seul), l'article 8. 1. a) du règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004 s'applique. En cas **d'annulation de votre vol par la compagnie aérienne**, vous avez droit à un **remboursement** du billet **sous 7 jours**.

Dans le cadre d'un voyage à forfait (ex. vol + hôtel), lorsque **l'agence de voyage annule votre voyage** en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables (ex. covid), vous avez droit au **remboursement** intégral des paiements effectués **dans les 14 jours** après la résolution du contrat (articles L. 211-14, III, 2° et R. 211-10 du code du tourisme).

Si vous souhaitez obtenir le **remboursement d'un avoir**, vous pouvez utiliser les lettres-types suivantes de l'INC :

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

9 - A qui devez-vous vous adresser en cas de litiges ?

L'agence de voyage a annulé votre voyage mais vous n'avez toujours pas été remboursé ? Vous n'arrivez pas à obtenir un remboursement de la compagnie aérienne ?

- Vous devez saisir en premier lieu le professionnel par écrit (LRAR de préférence).
- Si vous avez reçu une réponse négative ou que vous n'obtenez pas de réponse sous 60 jours, vous pouvez saisir le Médiateur Tourisme et Voyages (MTV), **après vous 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.

Pour savoir quel est le médiateur de la consommation désigné par le professionnel, **reportez-vous à votre contrat**, par exemple dans la clause réclamation ou bien consultez **le site du professionnel**. A noter également que dans la lettre de refus de votre réclamation, le professionnel doit également vous communiquer les coordonnées du médiateur désigné.

Si vous rencontrez des **difficultés financières**, vous pouvez saisir la Commission paritaire mise en place par la Médiation Tourisme et Voyages (MTV) pour faire une **demande de remboursement immédiat de votre avoir**.

Pour en savoir plus, consultez l'article de l'INC "[Coronavirus \(Covid-19\) : Comment obtenir le remboursement anticipé de votre voyage annulé ?](#)"

Pour obtenir une aide, voire une intervention, vous pouvez prendre contact avec :

- une association de consommateurs agréée qui pourra vous informer sur vos droits, intervenir en vue d'un règlement amiable, et vous aider dans vos démarches pour une éventuelle action judiciaire,
- le Centre européen des consommateurs (CEC), en cas de litige avec un professionnel d'un autre pays de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège ou du Royaume-Uni. Vous pouvez le solliciter en utilisant, de préférence, le formulaire en ligne ou par courrier postal à l'adresse suivante :

CEC France ? c/o Euro-Info-Consommateurs
Bahnhofplatz 3
77694 Kehl (Allemagne)
Téléphone : 0820 200 999 (0.09 cts/min)
Adresse électronique : info@cec-zev.eu

Samia M'HAMDI
Juriste à l'Institut national de la consommation