

Communiqué – 8 avril 2020

**Épidémie de covid-19 :
le respect des droits des voyageurs ne doit pas être une option !**

L'épidémie de covid-19 a entraîné la restriction des déplacements et l'annulation des voyages à forfait (combinant vols et séjours) prévus par les consommateurs. L'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 permet aux agences de voyage d'annuler les séjours des voyageurs et de leur imposer un remboursement sous forme d'un avoir valable 18 mois au lieu d'un remboursement en euros. Ce texte est donc une dérogation très importante aux principes du code du tourisme qui prévoient un remboursement en euros des séjours annulés.

Si l'avoir n'est pas utilisé par le voyageur au terme d'un délai de 18 mois, il deviendra remboursable en euros. Cette possibilité pourrait n'être que théorique pour le consommateur en cas de faillite du vendeur du séjour. Dans ce cas, le consommateur devra s'adresser lui-même au garant de l'entreprise du voyage, sans qu'il ait d'ailleurs la certitude d'obtenir un remboursement en euros, puisqu'une prestation de remplacement peut lui être imposée.

En ce qui concerne les vols « secs » (les vols sans prestations d'hébergement ou de séjour), les compagnies aériennes et les agences de voyage exercent en ce moment une très forte pression sur le gouvernement et les voyageurs, afin de ne rembourser les vols annulés que sous forme d'avoir et non d'un remboursement en euros. Le règlement n° 261/2004 sur les droits des passagers aériens prévoit pourtant expressément que les vols annulés doivent être remboursés en euros et non sous forme d'avoir. La FNAUT rappelle que le remboursement des vols « secs » ne peut se faire que sous forme de remboursement, conformément à la législation européenne.

De plus, en cas de faillite de la compagnie aérienne, le voyageur ne dispose d'aucun système de garantie financière. **La FNAUT demande qu'un dispositif de garantie financière des compagnies aériennes soit mis en place, afin que les passagers aériens ne passent pas après les derniers créanciers.**

En ce qui concerne les trajets ferroviaires, certaines entreprises ferroviaires (c'est notamment le cas d'Eurostar) contraignent les voyageurs à accepter des avoirs alors qu'ils souhaitent bénéficier d'un remboursement en euros. **La FNAUT demande aux entreprises ferroviaires de rembourser les trajets annulés en euros et non sous forme d'avoir.**

Si l'État ou l'Union européenne mettent en place un système de garantie des avoirs émis par les compagnies aériennes ou les agences de voyage, la FNAUT souhaite que le consommateur puisse les utiliser sur la compagnie aérienne ou l'agence de voyage de son choix.

Dans la crise actuelle, le voyageur n'a pas à faire crédit - sans intérêt qui plus est - aux sociétés de transport, notamment aériennes, qui bénéficient déjà ou vont bénéficier sous peu, d'aides d'État et de détaxations et exemptions de charges diverses. **Le respect des droits des voyageurs n'est pas une option.**

Contacts presse :

- Bruno Gazeau, Président de la FNAUT, tél. 06 76 73 31 09
- Michel Quidort, Président de la FEV, tél. 06 12 22 35 54