

La propagation du COVID-19 et l'apparition corrélative d'une pandémie au niveau mondial a conduit nombres d'Etats à prendre des mesures restrictives de déplacement sans précédent.

Ces restrictions conduisent de très nombreux voyageurs à solliciter auprès de leur voyageur ou de leur compagnie aérienne des annulations et des remboursements. En outre, certaines prestations sont annulées unilatéralement sur décision du prestataire. En effet, l'épidémie du coronavirus peut, dans certains cas, constituer une circonstance extraordinaire justifiant l'annulation d'un voyage à l'étranger.

Quels sont vos droits en cas d'annulation de votre vol par la compagnie aérienne ? Pouvez-vous demander l'annulation ou le report d'un voyage organisé auprès de votre agence de voyage ?

Les circonstances exceptionnelles que nous connaissons ont conduit l'Etat français à prendre des mesures d'urgence dérogatoires par voie d'ordonnance, pour l'heure limitées à certains contrats de voyages touristiques.

S'agissant des règles régissant le transport aérien de personnes, il convient de rappeler l'état actuel de la réglementation européenne et du droit international sur la question.

I. S'AGISSANT DES PRESTATAIRES DE VOYAGE, L'APPLICATION DES DISPOSITIONS DE L'ARTICLE L.211-4 DU CODE DU TOURISME

Vous pouvez, dans certains cas, invoquer au soutien de votre demande d'annulation de voyage, les dispositions de l'article L.211-4 du Code du Tourisme qui restent applicables, même dans ces circonstances exceptionnelles.

Ainsi, 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.

Si votre lieu de destination est touché par la pandémie ou un pays voisin, il vous est légalement possible d'invoquer ce motif pour obtenir une annulation sans frais.

Quant à l'organisateur, il peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués, sans être tenu à une indemnisation supplémentaire, s'il 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.

Les mesures d'urgence visent donc à aménager les modalités d'annulation par la possibilité de proposer une prestation équivalente par un avoir « au long cours » au lieu d'un remboursement intégral.

II. S'AGISSANT DES PRESTATAIRES DE VOYAGE : LE RECOURS EXCEPTIONNEL A UN AVOIR « AU LONG COURS »

L'ordonnance n°2020-315 du 25 mars 2020, entrée en vigueur le 26 mars, modifie les obligations des professionnels pour leur permettre de proposer à leurs clients, pour une période strictement déterminée et limitée dans le temps, un remboursement sous la forme d'une proposition de prestation identique ou équivalente, ou par le biais d'un avoir valable sur une longue période, de dix-huit mois.

Ces nouvelles modalités s'appliqueront aux résolutions de contrat notifiées soit par le client soit par le professionnel après le 1er mars et avant le 15 septembre 2020 inclus.

- Quel type de prestations vise-t-il ?

Cet avoir au long cours ne concerne que certains contrats de voyages touristiques limitativement énumérés de la manière suivante :

- Les contrats de vente de voyages et de séjours, c'est-à-dire les voyages à forfait et aux prestations de voyage liées (combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage acquis auprès d'un même opérateur dépassant 24 heures ou incluant une nuitée moyennant un prix « tout compris »),

- Les contrats portant sur les services de voyage, vendus par des professionnels les produisant eux-mêmes (hébergement, location de voiture, tout autre service touristique non inclus dans les voyages à forfait ou prestations liées précités),

- Les contrats d'accueils collectifs de mineurs à caractère éducatif (colonies de vacances).

Sont donc expressément exclus du champ d'application de cette mesure la vente des titres de transports (achat d'un vol ou d'un trajet sec), par ailleurs réglementée par le droit international et la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers.

- Sous quelles modalités cet avoir peut-il être mis en place ?

Il s'agit tout d'abord d'une possibilité pour le voyageur. Les dispositions de l'article L.211-14 du Code du tourisme, qui concernent les contrats de vente de voyages et de séjours, restent applicables.

S'agissant des contrats de voyages de service que des professionnels ou des associations produisent eux-mêmes, il s'agit d'une dérogation au droit au remboursement qui résulte des dispositions combinées des articles 1218 et 1229 du code civil.

Le montant de l'avoir est égal à celui de l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat résolu.

Lorsque cet avoir est proposé, le client ne peut solliciter le remboursement de ces paiements pendant la période de validité de l'avoir qui est de dix-huit mois.

Le professionnel doit l'en informer sur support durable (courrier ou courriel) au plus tard trente jours après la résolution du contrat, ou, si le contrat a été résolu avant la date d'entrée en vigueur de la présente ordonnance, au plus tard trente jours après cette date d'entrée en vigueur (c'est-à-dire jusqu'au 26 avril 2020).

Cette information précise le montant de l'avoir, ainsi que les conditions de délai et de durée de validité.

Le voyageur doit vous proposer une nouvelle prestation identique ou équivalente, devant faire l'objet d'un nouveau contrat.

Son prix ne doit pas être supérieur à celui de la prestation prévue par le contrat résolu.

Cette proposition doit être formulée au plus tard dans un délai de trois mois à compter de la notification de la résolution et demeure valable pendant dix-huit mois.

A défaut de conclusion du contrat relatif à la nouvelle prestation pendant la période de validité de dix-huit mois, le professionnel ou l'association procède au remboursement de l'intégralité des paiements effectués, ou, le cas échéant, du solde de l'avoir restant.

Nul doute que les voyageurs auront recours de manière massive à cette pratique afin de préserver leur trésorerie. En cas de litige avec votre agence de voyage, n'hésitez pas à faire appel à notre cabinet qui pourra vous aiguiller.

III. S'AGISSANT DES COMPAGNIES AÉRIENNES, EN CAS D'ACHAT D'UN VOL « SEC »

- La compagnie aérienne annule votre vol en invoquant le COVID-19

Aucune mesure dérogatoire n'a été prise pour l'heure.

Il convient de se référer au Règlement européen n° 261/2004 définissant les droits des passagers aériens victimes d'une annulation de vol.

Celui-ci s'applique aux vols au départ d'un aéroport situé dans un Etat membre de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège ou de la Suisse, quelle que soit la compagnie ou encore aux vols effectués par une compagnie européenne à destination d'un aéroport situé dans un Etat membre de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège ou de la Suisse.

Lorsque votre vol est annulé à l'initiative de la compagnie aérienne, vous pouvez en solliciter l'annulation ou le report.

Toutefois, aucune indemnité forfaitaire supplémentaire au sens de l'article 5 du règlement européen n° 261/2004 n'est due par la compagnie aérienne, car l'annulation motivée par une pandémie relève d'une circonstance extraordinaire.

- Vous souhaitez annuler ou reporter votre vol

En général, l'annulation de vol se fera à vos frais sans remboursement.

Il convient d'examiner au cas par cas les termes du contrat de transport souscrit auprès de votre compagnie aérienne.

Si vous souhaitez annuler votre vol vers un pays déconseillé par le ministère des Affaires étrangères, il est envisageable de solliciter auprès du transporteur une mesure commerciale visant à annuler ou reporter votre vol sans frais supplémentaires.

Vous pouvez, dans tous les cas, obtenir remboursement des taxes aéroportuaires, sur demande.

S'agissant de la souscription d'un contrat d'assurance de type « voyage », la plupart des contrats érigent l'apparition d'une pandémie en une cause d'exclusion de garantie.

Nous sommes à votre disposition pour examiner les conditions générales d'un tel contrat et vous livrer notre expertise.