



Communiqué de presse
30 avril 2020

Annulation d'un voyage à forfait

La généralisation de l'avoir ne peut être la seule solution pour le consommateur

Afin de diminuer l'impact économique de la crise pour le secteur du tourisme, de nouvelles règles différant le droit au remboursement ont été mises en place... au détriment du consommateur. Pour une annulation entre le 1^{er} mars et le 15 septembre, le consommateur peut se voir imposer un avoir valable 18 mois à la place d'un remboursement. Et s'il ne reprogramme pas son voyage, ce n'est qu'au bout de 18 mois qu'il obtiendra son remboursement. Cet avoir peut également être imposé pour les locations de voiture, réservations d'hôtel, billets de concert ou de parcs de loisirs.

Une ouverture plus large du droit à remboursement immédiat

Cette situation a des conséquences dramatiques pour nombre de consommateurs qui ont vu leur situation professionnelle se précariser pendant les derniers mois. Ils pourront difficilement se permettre de reprogrammer rapidement ces dépenses de loisirs et ils ont désespérément besoin de récupérer leur argent maintenant.

Nous déplorons que la pratique de l'avoir, à la place du remboursement, semble se généraliser y compris de la part de grands groupes qui ont pourtant les moyens de rembourser leurs clients. Les professionnels doivent revoir leur manière de traiter les réclamations en ouvrant largement le droit à remboursement immédiat, il en va de la confiance de leurs clients.

Un fonds de garantie plus large

Avec cet avoir, le consommateur doit donc « faire crédit » pendant 18 mois en prenant le risque qu'en cas de faillite du professionnel il perde tout droit à remboursement. Tous les secteurs ne sont pas couverts par une garantie financière telle que celle des agences de voyages. Il est donc nécessaire de réfléchir rapidement à la mise en place d'un fonds de garantie plus large.

Pour le moment seuls les consommateurs sont appelés à sauver le secteur professionnel du voyage. Il est impensable que l'effort ne repose que sur leurs épaules fragilisées par la situation actuelle et que les assureurs ne soient pas mis à contribution. Nous demandons l'ouverture rapide d'un dialogue entre les professionnels des différents secteurs et les associations de consommateurs afin d'arriver à une situation de compromis.