



Paris, le 21 février 2020

Circulaire n° 5 - Epidémie de Coronavirus, voyages et séjours.

Note réalisée par Pauline HEDELIN

Cher(e) Camarade,

Vous trouverez ci-joint une fiche susceptible de vous aider à répondre aux interrogations des consommateurs ayant réservé un séjour ou un vol vers un lieu de destination où ont été recensées des personnes infectées par le coronavirus, en Chine ou ailleurs.

Amitiés syndicalistes.

David ROUSSET

Secrétaire Général

PJ : 1

Association Force Ouvrière Consommateurs
141, Avenue du Maine - 75014 Paris
Tél. : 01 40 52 85 85 - Fax : 01 40 52 85 86

Siret 316 417 484 00029 – APE 8899B
afoc@afoc.net - www.afoc.net

Circulaire n° 5 - Epidémie de Coronavirus, voyages et séjours

Près de dix ans après l'épidémie du SRAS en Chine, une nouvelle épidémie surgit, il s'agit du Coronavirus. C'est une maladie transmissible pouvant aller du simple rhume à une infection pulmonaire sévère pouvant entraîner la mort. Le virus a été découvert à Wuhan, ville de Chine le 7 janvier 2020. C'est le 30 janvier 2020 que l'Organisation Mondiale de la Santé a déclaré **l'urgence de santé publique de portée internationale**.

De ce fait, le gouvernement a transmis des recommandations pour tous les voyageurs devant se rendre en zone à risque de Chine, comme ceux, en provenance de Chine. Avant tout, le gouvernement français **déconseille les voyages vers la Chine** (cf. <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/chine/>). De leur côté, les tour-opérateurs ont **suspendu tous les voyages organisés jusqu'au 31 mars 2020**. (Décision du Syndicat des entreprises du tour-operating).

Quid des consommateurs ayant procédé à l'achat d'un billet d'avion, d'un voyage à forfait pour la Chine ou dans une autre zone à risque ?

Plusieurs cas de figures se présentent :

I- Le remboursement du billet d'avion acheté auprès d'une compagnie aérienne.

Aux termes du règlement UE n° 261/2004 (définissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol dans le cadre d'un vol au départ d'un pays de l'Union Européenne), les compagnies aériennes, en cas d'annulation de leur fait, doivent mettre en place une assistance offrant le droit aux passagers **d'être remboursé**, voire d'être indemnisé sur la base d'une indemnité forfaitaire en fonction du nombre de kilomètre parcouru.

En revanche, cette indemnité forfaitaire est exclue en cas de circonstance extraordinaire. En effet, aux termes du point 14 du règlement, le législateur européen donne des exemples de ce qui peut être considéré comme une circonstance extraordinaire : « *Instabilité politique, conditions météorologiques incompatibles avec la réalisation du vol concerné, des risques liés à la sécurité, des défaillances imprévues pouvant affecter la sécurité du vol, ainsi qu'en cas de grèves* ». En l'occurrence, le Coronavirus risque très certainement d'être considéré comme une circonstance extraordinaire puisqu'il échappe à la maîtrise de la compagnie aérienne quand bien même elle aurait pris toutes les mesures raisonnables. Ainsi, obtenir une indemnité complémentaire risque d'être hypothétique.

Toujours est-il qu'en cas d'annulation de la part des compagnies aériennes d'un vol à destination d'une zone à risque de Chine, le consommateur doit se voir rembourser l'intégralité du prix du billet d'avion.

La compagnie aérienne a la possibilité également en cas d'annulation du voyage de **réacheminer** le voyageur, en effet, la compagnie aérienne peut proposer au consommateur, voyageur, une nouvelle destination n'étant pas une destination à risque de Chine concernant le Coronavirus. Il faut que les conditions de vol soient comparables et dans les « meilleurs délais ». Compte tenu de l'ampleur de l'épidémie et de l'impossibilité à ce jour d'en voir le terme, le choix du voyageur entre le remboursement et le réacheminement reste textuel.

En toute hypothèse, la différence de prix entre le vol initial et le vol réacheminé en raison du coronavirus doit être sans frais pour le consommateur. Aussi, le voyageur pourra décider de reporter son voyage sans frais.

Les passagers dont le vol vers la Chine n'a pas été annulé, mais qui souhaitent reporter leur voyage par précaution, peuvent également demander une annulation sans frais de leur billet, du fait de la situation sanitaire dans le pays

Si le billet est remboursable, cette solution leur est acquise de toute façon, avec ou sans frais selon l'offre et la compagnie.

Si le billet est échangeable, des possibilités de report, avec ou sans frais, peuvent être obtenues selon l'offre et la compagnie.

Si le billet n'est ni remboursable, ni échangeable et qu'au-delà du 29 mars, la compagnie aérienne reprend ses vols vers la Chine, le voyageur ne peut pas exiger l'annulation et le remboursement de son billet.

Pour l'instant, toutes les compagnies aériennes proposent un remboursement intégral des billets d'avion achetés, en direction de la Chine.

En l'absence de remboursement, si le voyageur a souscrit une **assurance spécifique**, la couverture pour l'annulation de voyage ou pour l'assistance médicale par rapport au coronavirus dépend de facteurs tels que le type de police d'assurance souscrite, la date de souscription et l'évaluation de la situation sur le lieu de destination (en toute hypothèse, pour ceux qui ont acheté un billet et souscrit à une assurance à partir du 22 janvier 2020 (et jusqu'à nouvel ordre) pour un voyage en Chine, le coronavirus sera alors considéré comme un événement connu).

Assurance voyages associées à la carte bancaire

Dans le cas où le voyage ou le vol est annulé et que son paiement a été réalisé par la carte bancaire, il convient de se reporter à son contrat d'adhésion « Carte Bancaire » pour voir si la couverture du risque épidémie est prévue.

Avec les cartes Visa et Mastercard : le consommateur n'est pas couvert.

Avec les cartes Visa Premier et Gold Mastercard : le consommateur est couvert seulement en cas de décès d'un membre de sa famille (1er degré), de préjudice matériel grave à son domicile affectant les biens immobiliers ou locaux professionnels, de licenciement économique ou de maladie ou accident garanti.

Pour tous les autres cas, en ce inclus le risque Epidémie, l'assurance annulation n'est pas valable.

II- Le remboursement du billet d'avion dans le cadre d'un voyage à forfait.

Les voyages organisés par les agences de voyages comprennent les billets d'avion, les nuitées d'hôtel, les activités etc. Les agences précitées sont soumises à une responsabilité de plein droit selon le code de tourisme. En effet, aux termes de l'article L211-14 II de ce code, le voyageur qui a conclu un contrat pour un voyage auprès d'une agence de voyage ou d'une tour opératrice, peut décider de résoudre le contrat avant le début du voyage si des circonstances exceptionnelles et inévitables survenant sur le lieu de destination ou à proximité ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination, et ce, sans frais.

Ainsi, le client aura le choix entre 3 possibilités :

- Le **remboursement intégral des paiements effectués**. En revanche, il n'aura pas le droit à une indemnité supplémentaire.
- Le report du séjour à une date ultérieure.
- Le choix d'une autre destination.

III – Le remboursement des voyages pour une autre destination que la Chine

En ce qui concerne les voyages à destination de pays aux alentours à la Chine tel que le Vietnam, la Thaïlande, le Japon, ou encore les Philippines, pour l'instant, les compagnies aériennes comme les tour-opérateurs ne prévoient pas de modification des conditions d'annulation du billet ou du voyage à forfait (http://www.seto.to/blobs/medias/s/3a6d3cae05e004df/seto_chine_note%20d'information%20#4_200210.pdf). Bien évidemment, ces mesures pourront être modifiées à tout moment en fonction de l'évolution de la situation locale. Ainsi, si le consommateur veut annuler son voyage à forfait pour ces destinations, il devra payer les frais d'annulation.