

■ Le *corpus* de normes est censé parer à toute hypothèse, en termes de garantie financière ou d'annulation de voyage, par exemple.

■ La crise sanitaire a eu des répercussions insoupçonnées sur les systèmes juridiques et a révélé leurs failles et incohérences.

DROIT DU TOURISME

REGARDS CROISÉS (II)

La crise sanitaire a fortement impacté le secteur du tourisme, soulignant certaines insuffisances du droit du tourisme. La crise sanitaire a constitué un cas de force majeure provoquant la résolution de très nombreux contrats ; les professionnels se sont trouvés confrontés à des demandes de remboursement en cascade auxquelles ils n'étaient pas en mesure de faire face. Le spectre de la liquidation judiciaire a plané sur de très nombreuses entreprises du secteur du tourisme. Une réflexion est à mener pour que les expériences passées nourrissent un avenir plus serein.

Dossier coordonné par Christophe Lachièze et Laurence Jégouzo

SOMMAIRE

P. 19 — La garantie financière et ses imperfections

P. 22 — Annulation de voyage : panorama de jurisprudence

P. 25 — Le droit du tourisme à l'épreuve de deux années de crise sanitaire

P. 27 — Avoirs : les leçons européennes de la pandémie

P. 29 — Le droit du tourisme face au Covid

À L'AURORE

■ L'onde de choc de la pandémie continue de retentir et le volume de contentieux qu'elle a généré n'est pas encore épuisé.

AU LEVER DU SOLEIL

■ Les expériences vécues doivent conduire à faire en sorte, notamment, que le risque d'insolvabilité des professionnels soit mieux géré.

Lorsque le comte de Montecristo apparaît dans le roman d'Alexandre Dumas, c'est à Rome, au milieu d'une jeunesse aristocratique qui visite les antiques et paraît de fêtes en fêtes. C'est le « Grand Tour » pratiqué depuis la fin du XVI^e siècle, ce grand tour qui a donné le mot « tourisme ».

À l'époque de Napoléon, on travaillait 200 000 heures pour une vie de 500 000 heures. Aujourd'hui, nous travaillons 68 000 heures pour une vie de 700 000 heures ; nous sommes donc en pleine civilisation des loisirs, qui représentent 8 % du PIB en France en 2019 (6 % en 2021). Une civilisation des loisirs qui n'est pas à l'abri des péripéties de Dame Nature (volcan, *tsunami*, ouragan, épidémie, etc.) ou géopolitiques (guerres, coups d'États, terrorisme, etc.). Ce sont les très fameuses – aujourd'hui – « circonstances exceptionnelles et inévitables » (CEI) du code du tourisme. En effet, même dans la civilisation des loisirs, les voyages comportent des risques et des aléas, ce que souvent les voyageurs oublient. L'article L. 211-2 du code du tourisme définit la circonstance exceptionnelle et inévitable comme étant « une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises ».

On notera en premier lieu que cette définition est quasi identique à celle des « circonstances extraordinaires » du règlement (CE) n° 261/2004 sur les droits des passagers¹, probablement du fait que ces deux notions sont des créations communautaires.

LA GARANTIE FINANCIÈRE ET SES IMPERFECTIONS

La faillite de Thomas Cook et la crise sanitaire liée au Covid ont eu un impact majeur et ont révélé les imperfections du droit du tourisme.

En second lieu, la « circonstance exceptionnelle et inévitable » permet au voyageur de résoudre son contrat sans frais, à condition qu'elle se produise à destination ou à proximité immédiate de la destination, et qu'elle ait des conséquences importantes sur les prestations prévues au contrat ou sur le transport des passagers². Elle permet également au professionnel de résoudre le contrat sans avoir à payer l'indemnité miroir de l'article R. 211-10 (l'indemnité que le voyageur aurait supportée si l'annulation avait été de son fait), mais sans que la condition du lieu où elle se produit ne soit exigée ni même celle des conséquences importantes, pourvu qu'elle empêche le professionnel d'exécuter le contrat³.

Ces dispositifs obligent l'agence de voyages qui a reçu le prix à rembourser intégralement le voyageur dans les quatorze jours en cas de résolution du contrat du fait de circonstances exceptionnelles et inévitables, et ce, que l'agence ait elle-même payé ou non ses propres fournisseurs (tour-opérateurs, prestataires, etc.).

Depuis le mois de septembre 2019, les événements se sont enchaînés pour les professionnels du tourisme avec la faillite de deux compagnies aériennes dès le début du mois de septembre 2019 (Aigle Azur et XL Airways), puis la faillite de Thomas Cook le 23 septembre, et dès la fin janvier 2020 la pandémie de Covid-19.

Deux de ces événements pouvaient avoir des conséquences systémiques sur le monde du tourisme et particulièrement sur les garants financiers : l'affaire Thomas Cook et la pandémie de Covid.

ACTE I : LA FAILLITE DE THOMAS COOK

L'ampleur de la défaillance de Thomas Cook a mis en péril le principal garant financier des acteurs du tourisme en France.

Au moment de la rédaction de cet article, l'Association professionnelle de solidarité du tourisme (APST) a quasiment fini de rembourser les voyageurs dont les dossiers ont été déclarés recevables. ●●●

1. Règl. (CE) n° 261/2004 du 11 févr. 2004, JOUE L 46 du 17.

2. C. tour., art. L. 211-14, II.

3. C. tour., art. L. 211-14, III, 2°.

●●● Pour cela, les voyageurs ont dû non seulement déclarer leur créance auprès du liquidateur de Thomas Cook dans les deux mois suivant la publication au *Bulletin officiel des annonces civiles et commerciales (Bodacc)* du jugement d'ouverture de la procédure collective, mais également effectuer une demande de prise en charge auprès du garant financier dans les trois mois suivant la publication de l'avis de cessation de garantie publié sur le site d'Atout France. Les consommateurs ont été nombreux à oublier l'une de ces étapes, ce qui a provoqué la non-prise en charge de leur créance.

Ainsi ceux qui n'ont pas déclaré leur créance auprès du liquidateur et n'ont pas demandé à être relevés de leur forclusion dans les six mois ont vu leur demande de prise en charge rejetée par le garant. En effet, la déclaration de créance du voyageur permet ensuite au garant qui l'a remboursé d'être subrogé dans ses droits à l'égard de la liquidation judiciaire. Cette subrogation n'est pas possible si la créance n'a pas été admise au passif.

Pour ceux qui n'ont pas saisi le garant financier dans le délai de trois mois après la publication de l'avis de cessation de garantie, alors même qu'ils ont effectivement déclaré leur créance auprès du liquidateur, la sanction est quasi immédiate : ils sont forclos sans possibilité d'être relevés de cette forclusion, cette procédure n'étant pas prévue par le code du tourisme.

Les consommateurs ont aussi trouvé que les remboursements ont été tardifs. Il faut ici rappeler que le garant financier a pris en charge, dès l'ouverture de la procédure, les clients se trouvant à destination pour assurer leur rapatriement et ceux qui devaient partir et dont les séjours étaient maintenus, ce qui a représenté des sommes très importantes. Par ailleurs, les dispositions du code du tourisme lui permettent d'attendre la vérification des créances avant de rembourser les voyageurs dont la créance a été définitivement admise au passif.

Enfin, s'est ajoutée la crise sanitaire qui a ralenti la procédure collective et le processus

de vérification des créances. Néanmoins, ces délais successifs ont, *de facto*, bénéficié à l'APST qui a mis ce temps à profit pour reconstituer sa trésorerie.

Dans les faits, l'APST, garant financier de Thomas Cook, a utilisé tous les outils dont elle pouvait disposer pour assumer cette défaillance : vente de l'immeuble de son siège social, augmentation des cotisations des adhérents et utilisation des délais de procédure. Elle a ainsi pu faire face à un sinistre qui lui a coûté près de 42 millions d'euros et ressortir de cette crise majeure, certes fragilisée, mais vivante.

La crise Thomas Cook a également eu des effets indirects : les nombreux prestataires étrangers, laissés sur le carreau après avoir accueilli tout l'été 2019 – sans être payés – les clients de ce voyageur *too big to fail*, ont compris que le système de garantie financière ne les protégeait pas et ont supprimé purement et simplement les crédits fournisseurs.

Il en a résulté une crise de liquidités sur certains acteurs qui sont désormais obligés de payer leurs prestataires avant l'arrivée des clients, et par conséquent un risque accru de défaillances.

ACTE II : LA CRISE SANITAIRE

Les traités européens n'étant pas des pactes suicidaires, la faillite de la quasi-totalité des acteurs du tourisme a pu être évitée par des mesures extraordinaires dérogoratoires au droit européen :

■ l'ordonnance du 25 mars 2020⁴ a institué un système d'avoirs remboursables, afin de sauvegarder la trésorerie des distributeurs ;



4. Ord. n° 2020-315 du 25 mars 2020, JO du 26.

■ les prêts garantis par l'État (PGE) ont aidé, tant les distributeurs que les voyageurs (qui eux ne disposaient pas de la trésorerie des clients), à se constituer des couvertures pour passer la crise ;

■ le recours à l'activité partielle a permis de conserver à moindre coût les salariés et de redémarrer l'activité dans des conditions pas trop dégradées en termes de gestion des ressources humaines ;

■ le fonds de solidarité a favorisé l'attribution de subventions directes au secteur ;

■ les aides « coûts fixes », « rebond » etc.

Le système des avoirs mis en place dans plusieurs États membres, dont la France, a quasiment sauvé de la faillite presque toutes les agences de voyages. Si une procédure en manquement a été initiée par la Commission contre la France, cette procédure a été levée du fait que la période concernée était réduite (annulations entre le 1^{er} mars 2020 et le 15 septembre 2020).

Mais ces avoirs n'ont profité qu'aux distributeurs qui disposaient des acomptes versés par leurs clients, et non aux producteurs qui, n'étant pas encore payés, avaient souvent déjà rémunéré leurs propres fournisseurs (hôtels et compagnie aérienne). Ceux-ci ont donc eu massivement recours aux PGE.

Pendant quasiment une année, il a été pratiquement impossible pour de nouveaux entrants de trouver une garantie financière, le marché s'étant brusquement « gelé », ce qui a soit retardé des projets, soit découragé leurs animateurs.

Néanmoins, la crise sanitaire permet de tirer quelques enseignements :

■ il est plus facile d'arrêter une activité économique que de la redémarrer (voir

l'été 2020 et l'hiver 2020-2021). Des effets se font encore sentir aujourd'hui avec des annulations de vols par les compagnies soit parce qu'elles n'ont plus assez de personnel pour faire face à la reprise, soit sur injonction des autorités aéroportuaires pour la même raison ;

■ l'article L. 211-14 du code du tourisme n'est pas adapté à de telles situations : *de facto* les CEI pèsent sur les distributeurs et les producteurs et, *in fine*, sur les garants financiers : il est exigé des distributeurs qu'ils remboursent leurs clients alors même qu'ils ont déjà payé leurs fournisseurs, et que cette obligation ne peut être imposée à ceux-ci ou que toute récupération de sommes versées est impossible.

Des pistes peuvent être explorées pour améliorer le système de garantie financière. En premier lieu, la Commission européenne semble choisir une solution technique visant à réduire l'assiette du risque en interdisant aux distributeurs de prendre des acomptes à plus de trente jours du départ, ou en en réduisant drastiquement le montant. C'est, en tout cas, l'option qui figurait dans la consultation publique mise en place par la Commission européenne sur la modification de la directive *Travel*⁵. Si cette solution a un intérêt pour le consommateur, elle est en réalité économiquement désastreuse, voire impossible, pour les distributeurs et les producteurs qui devront faire des avances sans recevoir de fonds et vont se retrouver avec des besoins énormes en fonds de roulement (BFR). En outre, les CEI continueront à peser sur les professionnels qui n'en sont en rien responsables.

La création d'un fonds de garantie à la « manière hollandaise ou québécoise », solution préconisée par l'APST depuis plusieurs années, serait un fonds alimenté à la fois par la contribution des agences et des producteurs, mais aussi par les voyageurs sur la base d'un pourcentage très faible sur tout achat auprès d'un professionnel. La contrepartie à cette contribution des voyageurs serait la possibilité pour le consommateur d'être indemnisé par le fonds en dehors des cas de faillite de son cocontractant, comme lorsque le voyage doit être annulé en cas de CEI et que les fournisseurs à destination ont été payés et ne remboursent pas. Cela permettrait également de couvrir l'achat de vols secs en agence en cas de faillite de la compagnie, ce qui serait une plus-value pour les agences de voyages à faire valoir auprès de leurs clients par rapport aux achats directs de billets d'avion auprès des compagnies qui ne disposent pas de fonds de garantie. La mise en place d'un tel fonds est à portée de main, puisque le système de réassurance publique mis en place début 2022 vient de recevoir le feu vert de la commission. Ce fonds de réassurance pourrait très bien constituer, à son issue le 31 décembre 2023, l'amorce d'un fonds de garantie pérenne.

Enfin, la mise en place d'une garantie financière obligatoire pour les compagnies aériennes opérant en Europe : un serpent de mer qui fait face au *lobbying* actif et très efficace de l'*International Air Transport Association* (IATA), mais que la Commission européenne commence à envisager sérieusement au regard de la consultation publique qu'elle a organisée sur la réforme du règlement (CE) n° 261/2004⁶. ■

5. Dir. (UE) 2015/2302 du 25 nov. 2015, *JOUE* L 326 du 11 déc., dite directive *Travel*.
6. Régl. (CE) n° 261/2004, préc.



AUTEUR Yves Removille
TITRE Avocat au barreau de Paris

ANNULATION DE VOYAGE : PANORAMA DE JURISPRUDENCE

La jurisprudence récente issue des contentieux nés de la crise sanitaire a permis d'éclaircir, dans une certaine mesure, le contour des obligations des opérateurs confrontés à cette situation « très exceptionnelle ».

Le panorama des décisions de justice rendues seront abordées sous les deux angles de l'avant et après départ. Les litiges « avant départ » sont essentiellement liés à la mauvaise compréhension de l'ordonnance du 25 mars 2020¹ et de son cadre juridique, et à l'incompréhension des voyageurs de se voir imposer des « avoirs » par les agences de voyages, pourtant en conformité avec les dispositions de l'ordonnance, alors que les compagnies aériennes sont tenues de les rembourser, sans toutefois y procéder. Les litiges « après départ » sont, quant à eux, essentiellement liés aux demandes de réduction de prix et d'indemnisations sur le fondement des articles L. 211-16 et L. 211-17 du code du tourisme du fait des interruptions de séjours en raison du Covid.

LES LITIGES « AVANT DÉPART »

Les voyageurs ont cru, à tort, qu'il leur suffirait de résoudre leur contrat entre le 1^{er} mars 2020 et le 15 septembre 2020 pour bénéficier d'un

remboursement sans frais de leur voyage.

Mauvaise compréhension

L'ordonnance du 25 mars 2020² précisait bien que, par dérogation aux dispositions de l'article L. 211-14 du code du tourisme, et notamment de la dernière phrase du II et de la première phrase du III, lorsqu'un contrat de vente de voyages et de séjours vendu par un organisateur ou un détaillant fait l'objet d'une résolution, l'organisateur ou le détaillant peut proposer, à la place du remboursement de l'intégralité des paiements effectués, un avoir que le client pourra utiliser dans les conditions prévues par les dispositions des III à VI de l'article 1^{er} de ladite ordonnance.

De même, lorsqu'un forfait touristique ou une prestation de voyages liée³ fait l'objet d'une résolution⁴, les personnes physiques ou morales⁵ ou les associations produisant elles-mêmes ces services⁶ – notamment celles organisant sur le territoire national des accueils collectifs de mineurs à caracté-

rière éducatif⁷ – peuvent proposer, à la place du remboursement de l'intégralité des paiements effectués, un avoir que le client pourra utiliser dans les mêmes conditions. Ainsi, cette ordonnance n'a vocation à s'appliquer que dans les cas relevant de l'article L. 211-14 du code du tourisme. Cet article pose le principe, dans son alinéa premier, de la possibilité de résoudre le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le départ, à charge de frais de résolution soit contractuellement prévus, soit correspondant au prix moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage.

Le deuxième alinéa pose l'exception à ce principe : la résolution du contrat peut intervenir sans frais « 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 ».

La résolution du contrat sans frais est donc soumise à la réunion des conditions suivantes :

- l'existence de circonstances exceptionnelles et inévitables ;
- survenant sur les lieux de destination ou à proximité ;
- ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat.

Ces trois conditions sont cumulatives.

Ainsi, la circonstance exceptionnelle et inévitable que constitue la pandémie de Covid-19 n'est pas à elle seule suffisante ; il faut en outre :

- qu'elle entraîne des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ;

1. Ord. n° 2021-315 du 25 mars 2020, JO du 26.

2. Préc.

3. C. tour., art. L. 211-4, II et III, 2°.

4. Par dérogation aux dispositions du 3^e alinéa de l'article 1229 du code civil et en application

du 2^e alinéa de l'article 1218 du même code.

5. Ord. n° 2020-315, préc., art. 1, I, 2°.

6. Ord. n° 2020-315, préc., art. 1, I, 3°.

7. Au sens des dispositions de l'article L. 227-4 du CASF.

■ que ces conditions soient appréciées au jour de la demande de résolution, et non pas au jour où les décisions sont rendues, c'est-à-dire en faisant abstraction de ce que l'on sait au jour où la juridiction est saisie.

Par ailleurs, il ressort des différentes décisions que le sentiment objectif de peur ou une mauvaise santé (même avec certificat médical à l'appui) ne sont pas de nature à justifier de l'existence de circonstances exceptionnelles et inévitables sur les lieux de destination ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. En effet, de nombreux voyages annulés début mars 2020 ont eu lieu, les vols et les réservations hôtelières étant maintenus.

Certaines juridictions ont apprécié les circonstances au jour de la demande de résolution, d'autres ont eu plus de difficultés à ne pas tenir compte de ce qu'elles savaient de l'évolution postérieure de la situation. En ce sens, le tribunal judiciaire du Havre a, dans un jugement du 24 janvier 2022⁸, rejeté la demande de remboursement intégral au motif que l'état de santé des voyageurs n'était pas une condition suffisante. Il retient qu'au jour de la demande de résolution du contrat, il n'existait pas à destination de circonstances de nature à entraîner des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Le tribunal précise au surplus que : « il s'en déduit que le législateur a prévu la possibilité d'une annulation tant par le voyageur que par le prestataire, dès le 1^{er} mars 2020, dans tous les cas où le séjour n'a pas été possible en raison d'une desserte aérienne impossible, une mise en quarantaine du voyageur, d'interdiction de circulation [...] ».

Dans un jugement en date du 2 juin 2022 rendu par le tribunal de proximité de Castelsarrasin⁹, les voyageurs ont été déboutés de leur demande de remboursement au motif qu'au jour de la demande de résolution, le juge a constaté que les demandes « ne justifient pas de circonstances exceptionnelles et inévitables sur le lieu de destination ou à proximité immédiate qui auraient des conséquences importantes sur l'exécution de l'ensemble de leur voyage ». Une décision comparable avait été rendue le 18 janvier 2022 par le tribunal judiciaire de Bordeaux qui a débouté les voyageurs de leur demande de restitution des frais d'annulation retenus par l'agence¹⁰.

A contrario, d'autres décisions ont pu retenir l'existence de circonstances exceptionnelles et inévitables perturbant le voyage au moment de la demande de résolution compte tenu de la situation du pays à destination. Le pôle de proximité du tribunal judiciaire de Marseille s'est limité à considérer que la pandémie est une circonstance exceptionnelle et inévitable sans rechercher s'il existait au jour de la demande de résolution des circonstances de nature à impacter de manière importante le voyage¹¹.

Le tribunal de proximité de Châtellerault a rappelé à juste titre qu'« il ne peut être conclu que toutes les résolutions notifiées du 1^{er} mars 2020 au 15 septembre 2020 notamment pour motif de "Covid" remplissaient *de facto* les conditions de l'article L. 211-14 II du code de tourisme et il importe d'apprécier au cas par cas si les conditions de l'article L. 211-14 II du code de tourisme étaient remplies au jour de l'annulation du contrat, ce qui pouvait donner

EXTRAIT DE L'ARRÊT DE LA COUR D'APPEL D'AIX-EN-PROVENCE DU 22 MAI 2022 (RG n° 21/05319)

« Juge que la SAS FRAM n'a commis aucune faute ;

Juge que la SAS FRAM a répondu à ses obligations découlant des articles L. 211-16 et L. 211-17 du code du tourisme en accordant une réduction de prix de 213 euros à Mme. P. à valoir pendant un an sur un prochain voyage ;

Juge satisfaisante la valeur de ladite réduction ;

Juge le caractère exceptionnel et inévitable de la crise sanitaire Covid-19 ;

Juge l'absence de préjudice de Mme P. ;

Juge l'exonération de responsabilité de la SAS FRAM en raison du caractère exceptionnel et inévitable de la crise sanitaire Covid-19 ;

Juge ne pas avoir lieu à indemnisation au profit de Mme. P. »

ensuite lieu à l'application du dispositif dérogatoire en matière de remboursement tel que prévu par l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020¹². Pour autant, il a jugé, non pas à la date de la demande d'annulation, mais à la date du prélèvement par le voyageur des frais d'annulation (intervenu vingt jours après...) : « le confinement et l'interdiction de se déplacer étaient d'ores et déjà mis en place tant en France qu'en Grèce, outre une mise en quarantaine de quatorze jours pour les voyageurs arrivant de l'étranger en Grèce... Il en résulte qu'en l'espèce l'épidémie de Coronavirus constituait effectivement une circonstance exceptionnelle et inévitable survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des époux G. vers la Grèce ».

Incompréhension

Alors que l'ordonnance était applicable, les voyageurs n'ont cependant pu bénéficier d'un remboursement tel qu'ils le ●●●

8. TJ Le Havre, 24 janv. 2022, RG n° 21/00431.

9. T. prox. Castelsarrasin, 2 juin 2022, RG n° 11-21/000123.

10. TJ Bordeaux, 18 janv. 2022, RG n° 21/00937.

11. T. prox. Marseille, 23 sept. 2021, RG n° 20/04770.

12. TJ Châtellerault, 2 juin 2022, RG n° 11-21-000063.

●●● pensaient : ils se sont vus accorder un « avoir » ou « bon à valoir » d'une durée de dix-huit mois. Confrontés également pour certains aux conséquences de la pandémie (baisse de revenus, chômage partiel...), ils n'ont pas compris cette disposition qu'ils ont dès lors contestée.

Des associations de consommateurs venant à leur soutien invoquaient la violation par l'ordonnance du 25 mars 2020 de la directive européenne (UE) 2015/2302 du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait¹³. Selon ces associations, la directive n'autorisait pas le remplacement d'un remboursement par un avoir. Les voyageurs n'ont pas obtenu gain de cause, sauf dans les cas où le voyageur s'était opposé au remboursement au motif qu'il n'existait pas de circonstances exceptionnelles et inévitables sur le lieu de destination retenant dès lors les frais de résolution. Le voyageur, qui n'avait pas dans ces conditions invoqué l'ordonnance et proposé un avoir, s'est vu condamné à rembourser les sommes qu'il détenait¹⁴.

La France a depuis été mise en demeure par la Commission européenne de respecter la directive *Travel* en rappelant que l'avoir ne pouvait pas être imposé au consommateur.

LES LITIGES « APRÈS DÉPART » ET LE RAPATRIEMENT

Les rapatriements liés à l'épidémie se trouvent régis par les dispositions des articles L. 211-16 et L. 211-17 du code du tourisme.

Rapatriment

Les voyageurs avaient l'obligation de rapatriement jusqu'au point de départ, et non uniquement jusqu'en France.

Néanmoins, les voyageurs qui ont organisé de leur propre chef leur rapatriement sans justifier avoir préalablement sollicité l'aide de leur agence ou sans attendre ses instructions et la carence de celle-ci à intervenir dans un délai raisonnable, se sont vus refuser le remboursement de ces frais. En ce sens, le tribunal judiciaire de Nantes a débouté les voyageurs de leurs demandes tendant à obtenir¹⁵ :

■ une indemnisation, le juge retenant que l'interruption du séjour résulte d'une injonction des autorités constituant dès lors une circonstance exceptionnelle ;

■ une réduction de prix, dans la mesure où les voyageurs n'avaient pas sollicité leur agence pour organiser leur retour anticipé.

Indemnisation complémentaire

La jurisprudence a, de manière quasi constante, rappelé qu'il n'y avait pas lieu à indemnisation complémentaire compte tenu de la situation de Covid qui constitue une circonstance exceptionnelle et inévitable au sens de l'article L. 211-17 du code du tourisme¹⁶.

Réduction de prix

La réduction de prix visée à l'article L. 211-17 du code du tourisme pouvait-elle intervenir sous forme d'avoir (ou bon à valoir), et non de remboursement ? La cour d'appel d'Aix-en-Provence a été saisie de cette question¹⁷.

Dans cette espèce, les consorts P. rapatriés quatre jours après leur départ avaient assigné la SAS FRAM, qui a été condamnée en première instance¹⁸ à une réduction de prix de 652 euros, à leur régler des

dommages et intérêts à hauteur de 1 500 euros ainsi que 700 euros sur le fondement des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile.

Le voyageur sollicitait en appel que la Cour juge qu'une réduction de prix sous forme d'avoir était satisfaisante¹⁹. Le voyageur ne contestait donc pas le principe de la réduction de prix, évaluée au cas d'espèce, compte tenu de perte de nuitée, à la somme de 213 euros. Néanmoins, cette réduction de prix avait été effectuée sous forme d'avoir. En effet, il n'existe pas de texte de nature à imposer dans le cas de la réduction de prix (visée à l'article L. 211-17 du code du tourisme) un remboursement en monnaie sonnante et trébuchante.

La cour d'appel infirme le jugement. Concernant la demande de dommages et intérêts, la cour confirme que la pandémie mondiale doit s'analyser en une circonstance exceptionnelle et inévitable et comme un cas de force majeure qui permet au voyageur de s'exonérer de sa responsabilité dans l'existence des prestations non réalisées. Elle rappelle également que la réduction proposée par la société FRAM ne doit pas s'analyser comme une reconnaissance de responsabilité. Elle déboute en conséquence le voyageur de ses demandes au titre de l'indemnisation complémentaire. Concernant la réduction de prix, la cour infirme le jugement déferé, et rejette les demandes formées contre le voyageur. Certains pourront y voir une omission de statuer, d'autres, compte tenu des demandes précises du voyageur, y verront la confirmation qu'une réduction de prix sous forme d'avoir était satisfaisante. ■

13. Dir. (UE) 2015/2302 du 25 nov. 2015, *JOUE* L 326 du 11 déc., dite directive *Travel*.

14. TJ Paris, 21 mai 2021, RG n° 11-20-010796.

15. TJ Nantes, 11 mars 2022, RG n° 11 21-001951.

16. TJ Rennes, 25 mai 2021, RG n° 20/07366.

17. Aix-en-Provence, 22 mai 2022, RG n° 21/05319.

18. T. prox. Aubagne, 2 févr. 2021, RG n° 1120000286.

19. V. encadré p. précédente.



AUTEUR

Florence Gracié-Dedieu

TITRE

Avocat à la cour



LE DROIT DU TOURISME À L'ÉPREUVE DE DEUX ANNÉES DE CRISE SANITAIRE

Quel bilan et quelles perspectives pour les opérateurs de voyages ?

Les professionnels du tourisme ont été confrontés à un nombre inédit de crises ayant impacté le bon déroulement des voyages ces dix dernières années (volcan islandais, « Printemps arabe », attentats, « Gilets jaunes », grèves, etc.). Bien qu'exceptionnels par leur nombre et leur intensité, ces événements avaient tous pour point commun d'être circonscrits dans le temps et dans l'espace. Avec l'arrivée de la crise sanitaire du Covid-19, les agences de voyages et tour-opérateurs ont pour la première fois été confrontés à un arrêt total et brutal des voyages au niveau mondial sans aucune perspective de retour à la normale.

AU CŒUR DE LA CRISE : ASSISTER LES CLIENTS MALGRÉ DES FOURNISSEURS PARFOIS AUX ABONNÉS ABSENTS

Dans ce contexte inédit, les opérateurs de voyages ont dû assumer les lourdes obligations qui pesaient sur eux au titre de l'application des dispositions du code du tourisme issues de la directive Voyage à forfait de

2015¹. Une approche pragmatique était nécessaire pour répondre à cette situation qui n'avait certainement pas été anticipée par le législateur.

Rapatrifier les passagers

À l'aube du premier confinement, il n'existait généralement pas de non-conformité à destination empêchant la poursuite des séjours engagés. De nombreux hôtels restaient encore ouverts malgré la situation sanitaire dégradée et les prestations terrestres pouvaient se poursuivre. Néanmoins, l'hypothèse de la fermeture des frontières se faisait de plus en plus probable. Dans ce contexte, les opérateurs de voyages ont dû anticiper leur obligation de rapatriement prévu par le code du tourisme², avant que le séjour ne soit effectivement perturbé.

Les tour-opérateurs ont affrété, souvent à grands frais, de nombreux vols pour rapatrier leurs clients en France, là où beaucoup de compagnies aériennes régulières se contentaient de ramener leur flotte dans leur *hub* principal.

Rembourser les voyages annulés

En plus de l'annulation totale des séjours programmés pendant le premier confinement, la crise du Covid-19 et les restrictions sanitaires qui se sont enchaînées entre 2020 et 2021 ont rendu de nombreux séjours non réalisables.

En cas d'annulation d'un séjour par le professionnel, la directive *Travel* prévoit un droit au remboursement pour le voyageur sous quatorze jours. Ce délai s'est rapidement avéré impossible à tenir. En effet, alors que les voyagistes n'enregistraient plus aucune réservation, leurs fournisseurs, au premier rang desquelles viennent les compagnies aériennes, bloquaient brutalement tous les canaux de remboursement existants pour les vols qu'elles avaient annulé, malgré leur obligation de rembourser les passagers sous sept jours.

Aucun effort n'a été fait par les autorités publiques au cours des deux dernières années pour permettre une meilleure application du droit des passagers aériens. Au niveau national, on relève à ●●●

1. Dir. (UE) 2015/2302 du 25 nov. 2015, *JOUE* L 326 du 11 déc., dite directive *Travel*.

2. C. tour., art. L. 211-16.

●●● peine quelques dizaines d'amendes prononcées contre des compagnies aériennes qui ne respectaient pas le droit des passagers aériens contre probablement plusieurs centaines de milliers de manquements. Au niveau européen, la Commission européenne se gargarisait, début octobre 2021, d'avoir obtenu de seize compagnies aériennes l'engagement moral de respecter la réglementation de 2004 en matière de remboursement³. On peut parler d'un succès très relatif...

Des dispositifs d'aide exceptionnels

Il était urgent de remédier aux conséquences d'un code du tourisme inapplicable dans des circonstances « très exceptionnelles ». Face à la catastrophe annoncée, les opérateurs de voyages ont bénéficié de deux types de mesures très efficaces :

■ le dispositif des « avoirs » institué par l'ordonnance du 25 mars 2020⁴, permettant aux agences de voyages de délivrer à leur client un avoir valable de dix-huit mois en lieu et place d'un remboursement en numéraire sous quatorze jours, c'était la moins mauvaise des solutions sur le moment, faute de volonté politique de la part des pouvoirs publics d'obliger les compagnies aériennes à respecter la loi ;

■ des aides d'État spécifiques pour le secteur : les opérateurs de voyages ont pu bénéficier d'un accompagnement sans faille de la part du gouvernement pour passer cette crise historique (fonds de solidarité, exonérations de charges sociales, aide « coûts fixes », activité partielle et activité partielle de longue durée [APLD]).

Sinistré mais encore en vie, le secteur du tourisme a ainsi pu redémarrer fortement à la faveur de la levée progressive des restrictions sanitaires dans le monde en 2022.

ANTICIPER LA PROCHAINE CRISE ?

Face aux difficultés rencontrées par les voyageurs pendant la crise sanitaire, la Commission européenne a entrepris de réexaminer la directive *Travel* et plus généralement le droit des passagers.

Si les projets de directives et règlements sont attendus pour l'été 2023, les pistes envisagées par la Commission européenne mises en lumière dans les différentes consultations publiées en 2022 sont pour le moins inquiétantes.

Parmi les solutions avancées, il est ainsi proposé d'interdire ou limiter fortement les prépaiements versés par les consommateurs qui réservent un voyage à forfait⁵. Le raisonnement est simpliste : pour éviter qu'un consommateur n'ait des difficultés à être remboursé en cas de crise majeure, il suffit qu'il ne paye plus. Cependant, une agence de voyages n'est pas une banque. Il semble pourtant simple de comprendre qu'elle ne peut honorer la demande de réservation d'un voyageur sans payer les fournisseurs de services qui accompliront le voyage, et qui

ne sont aucunement contraints par une limitation des prépaiements. Rappelons que les voyages à forfaits, qui représentaient la majorité des voyages vendus à l'étranger dans les années 1990, ne représentaient plus, en 2017, que 9 % des séjours vendus⁶. Porter un coup fatal aux forfaits touristiques et à l'industrie qui les vend n'apporterait aucune protection complémentaire au consommateur qui se tournerait alors vers d'autres produits non régulés, n'offrant aucune protection particulière (responsabilité du vendeur, garantie des fonds déposés, etc.).

Un travail de fond est d'ores et déjà annoncé pour les Entreprises du Voyage⁷ au niveau national et les associations européennes d'agents de voyages et de tour-opérateurs (ECTAA)⁸ au niveau européen : faire comprendre aux pouvoirs publics la réalité économique qui régit l'industrie du tourisme. Le défi est immense : il s'agit de faire comprendre à des directions générales européennes éparses qui ont toujours travaillé en silos étanches que les différentes réglementations régissant l'activité des acteurs du tourisme doivent être abordées de manière coordonnée, si l'on souhaite aboutir à un résultat un minimum cohérent et éviter de causer des dégâts irréversibles dans une industrie déjà fragilisée par deux ans de crise sanitaire. ■



AUTEUR Guillaume Beurdeley
TITRE Responsable juridique des Entreprises du Voyage

3. Site Internet de la Commission européenne : <https://ec.europa.eu>.

4. Ord. n° 2021-315 du 25 mars 2020, JO du 26.

5. Comm. UE, consultation publique du 15 févr. au 10 mai 2022, « Voyages à forfait – révision des règles de l'UE » : <https://ec.europa.eu>.

6. Eurostat, *Outbound trips for EU residents* : 22 % were

package trips, 27 sept. 2019 (<https://ec.europa.eu>).

7. Créé en 1945, Les entreprises du voyage (ex-Syndicat national des agences de voyages) est l'interlocuteur des pouvoirs publics pour les opérateurs de voyages qu'il représente.

8. Groupement des unions nationales des agences et organisateurs de voyages de l'UE.

La crise sanitaire a eu des conséquences qui n'avaient pas été envisagées auparavant, tant dans leur effet sur la chaîne de valeur que dans leur ampleur.

DES MESURES NATIONALES JUSTIFIÉES PAR LA SAUVEGARDE DU SECTEUR DU TOURISME

En Europe, la première législation à mettre en place des avoirs vient d'Italie, avec un décret du 2 mars 2020¹. Ce décret proposait une alternative au remboursement des voyages à forfait et billetterie aérienne ainsi que la possibilité de paiement par un système d'avoir. L'avoir fut rapidement identifié par l'industrie et les États membres comme une alternative à court terme peu coûteuse pour protéger les trésoreries du secteur du tourisme. Entre mars et octobre 2020, les gouvernements de l'Union européenne (UE) ont mis en place des législations d'urgence similaires pour remédier au manque de liquidités du secteur (acceptation des avoirs par le voyageur, avoirs garantis contre l'insolvabilité de l'émetteur).

La multiplication des mesures d'urgence s'explique par deux facteurs :

- la protection du secteur du voyage face à l'absence de liquidités ;
- la protection du consommateur : la protection contre l'insolvabilité de l'article 17.1 de la directive *Travel*² couvre les forfaits annulés du fait de la faillite d'un organisateur de voyages, non les remboursements en raison d'une annulation antérieure. Les annulations massives du début de la pandémie risquaient de ne pas être protégées.

1. Dir. (UE) 2015/2302 du 25 nov. 2015, *JOUE* L 326 du 11 déc., dite directive *Travel*.

2. *Decreto-legge 2 marzo 2020, n. 9, Misure urgenti di sostegno per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da Covid-19.*

3. Dir. (UE) 2015/2302, préc.

4. Allemagne, Belgique, Chypre, Croatie,

Sur les vingt-sept pays de l'UE, dix-huit ont introduit une législation sur les avoirs ou ont toléré la pratique⁴. Parmi ces dix-huit, huit ont aussi rallongé le délai de remboursement et quatre ont opté pour des mesures ciblant uniquement le rallongement des délais de remboursement. Seuls l'Autriche, l'Estonie, l'Irlande, la Roumanie et la Suède n'ont pas adopté de mesures spécifiques. Le Danemark a mis en place un fonds de remboursement direct.

AU NIVEAU EUROPÉEN : RAPPEL À LA LOI ET PROTECTION DU CONSOMMATEUR

La position de la Commission sur les avoirs a été définie par une série de communications non contraignantes, en particulier la note interprétative du 19 mars 2020⁵ et les recommandations du 13 mai 2020⁶. Ces

Espagne, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Lettonie, République tchèque, Slovaquie, Slovénie.

5. <https://commission.europa.eu>.

6. Recom. (UE) 2020/648 du

13 mai 2020, *JOUE* L 151 du 14.

7. Règl. (CE) n° 261/2004 du 11 févr. 2004, *JOUE* L 46 du 17.

AVOIRS : LES LEÇONS EUROPÉENNES DE LA PANDÉMIE

En temps de pandémie, le système mis en place par la directive *Travel*⁷ fut mis au défi. Émettre un avoir fut toléré en lieu de l'obligation de rembourser.

deux communications couvrent à la fois la directive *Travel* et le règlement sur les droits des passagers aériens⁷, et dessinent les contours de la protection des consommateurs en temps de crise. Ces législations restent d'application (le consommateur doit être remboursé dans les délais légaux), mais il est possible d'émettre des avoirs pour peu que ces derniers soient :

- optionnels, sur base volontaire ;
- protégés contre l'insolvabilité ;
- transférables ;
- remboursables sous quatorze jours à la fin de la période de validité.

Ces recommandations entrent en conflit avec les législations spéciales en place autorisant les avoirs obligatoires. En conséquence, la Commission européenne a lancé en juillet 2020 des recours en manquement contre dix pays⁸. Neuf pays⁹ ont amendé ou abrogé les textes visés dans les mois qui ont suivi. ●●●

8. Tchéquie, Chypre, Grèce, France, Italie, Croatie, Lituanie, Pologne, Portugal et Slovaquie.

9. La Slovaquie, du fait d'une élection et d'un changement de gouvernement, a dû recommencer la procédure pour amender la législation sur les avoirs.

●●● PANORAMA DES DIFFÉRENTES LÉGISLATIONS NATIONALES

En pratique, les régimes nationaux des avoirs ont été différents d'un pays à l'autre.

Un champ d'application variable. Les avoirs couvraient en général les organisateurs/détaillants de voyages à forfait entre professionnels et consommateurs (B2C). Certains pays (Portugal, France, Italie, Grèce) ont étendu ces mesures au secteur aérien et/ou hôtelier, voire ont couvert les remboursements entre professionnels (B2B). Dans les faits, la mise en place des avoirs dans les autres secteurs est restée problématique, avec un manque de protection contre l'insolvabilité de l'émetteur, des durées très variables (par exemple, une validité de trois mois), pas d'utilité dans le B2B.

Efficacité de la protection contre l'insolvabilité. Il est difficile de tirer des conclusions, en raison du faible taux de faillite que l'industrie a connu pendant la crise grâce aux nombreuses mesures d'accompagnement et d'aides mises en place par les États membres. Le taux d'acceptation des avoirs (optionnels) fut très variable (allant de 85 % aux Pays-Bas à 5 % en Italie, en moyenne entre 30 et 50 %) et fortement dépendant du traitement médiatique reçu par ces derniers.

LES AVOIRS ARRIVÉS À ÉCHÉANCE

En septembre 2021, plus de 1,5 milliard d'euros d'avoirs étaient encore en circulation. Les solutions pour éviter une vague de faillites due à ces dettes furent une nouvelle fois diverses.



Il était possible d'allonger la période de validité des avoirs, en repoussant *de facto* le problème à l'échéance suivante.

La majorité a opté pour un soutien financier spécifiquement dédié au remboursement des avoirs :

- soit sous la forme de prêt, comme les Pays-Bas et le Portugal qui ont mis en place un fonds dédié qui prend la forme d'un prêt garanti couvrant partiellement les remboursements des avoirs (à hauteur de 80 % aux Pays-Bas et 90 % au Portugal) ;
- soit sous la forme d'aides directes (par exemple en Bulgarie, Croatie, Italie, etc.).

LES LEÇONS À TIRER DE LA PANDÉMIE SELON L'ECTAA¹⁰

À l'ECTAA, nous estimons que la pandémie a mis en évidence les limites du principe sur lequel repose la directive *Travel*, notamment la protection offerte aux voyageurs qui doit être portée uniquement par l'intermédiaire du voyage.

Ce qui était considéré comme une protection pour les voyageurs dans les années 1990, lorsque les voyages à forfait étaient de loin le produit le plus populaire, a perdu de sa pertinence trente ans plus tard. Selon Eurostat, les forfaits traditionnels ne constituaient que 9 % des produits de voyage vendus en 2017. Il est nécessaire d'équilibrer

les obligations et de mieux répartir les risques entre les organisateurs de forfaits, les compagnies aériennes et les consommateurs. Une harmonisation de la directive et des règlements relatifs aux droits des passagers (en particulier dans le domaine du transport aérien) est indispensable.

Cela passerait par des réformes du régime de protection contre l'insolvabilité pour qu'elle devienne plus proportionnée, accessible, et étendue aux vols secs. De cette manière, le voyageur serait mieux protégé quel que soit le type de service acheté.

De même, il convient de revoir la manière dont les remboursements B2B sont opérés, en particulier en temps de crise. L'obligation de rembourser un voyageur à forfait devrait également s'appliquer aux prestataires de services qui détiennent les prépaiements. Cette obligation devrait s'appliquer à tous les services qui font partie d'un forfait, en particulier le segment du transport aérien.

Avec une meilleure protection des services individuels, il serait ainsi possible de simplifier le champ d'application de la directive *Travel* et de régler le débat sur l'utilité des prestations de voyage liées.

Enfin, la directive n'est pas adaptée pour faire face à des événements de grande ampleur tels que les pandémies. Il est nécessaire de tirer les leçons de la pandémie et se baser sur l'expérience accumulée :

- en cas de risque exceptionnel de grande ampleur tel que la pandémie de Covid, un système de remboursement rapide devrait être mobilisé pour assurer le remboursement des voyageurs en temps utile ;
- les recommandations sur les avoirs devraient être sacralisées dans la directive. ■

10. Groupement des unions nationales des agences et organisateurs de voyages de l'UE.



AUTEUR Benoît Chantoin

TITRE Director Legal And Consumer Affairs ECTAA – The European Travel Agents' and Tour Operators' Associations

LE DROIT DU TOURISME FACE AU COVID

Quels enseignements tirer de ces « Regards sur le droit du tourisme » ?

Le droit du tourisme est un droit récent encore en construction, mais il a été frappé par les difficultés économiques de certains acteurs importants ainsi que par la crise sanitaire qui a révélé certaines faiblesses, notamment la garantie financière des agents de voyages. L'importance sociale et économique du secteur du tourisme justifiant l'intérêt du législateur a été rappelée, de même que la demande de simplification des textes. Laurence Jégouzo a souligné la nécessité de disposer d'une administration forte qui porte ces questions auprès des instances communautaires et nationales et l'espoir pour ce secteur de disposer enfin d'un ministre à temps plein¹.

BILAN DU DROIT DU TOURISME AVANT LA CRISE DU COVID

Jusqu'à la crise du Covid, le droit du tourisme a évolué progressivement, grâce à la pratique mais aussi au fil des réformes.

La pratique

Du côté des entreprises, ainsi que l'a montré Yves Rémoville, la liquidation financière de Thomas Cook a eu pour conséquence d'altérer les rapports de confiance entre les organisateurs français et les prestataires étrangers, ces derniers ayant accueilli les clients de ce voyageur durant l'été 2019 n'ayant finalement pas été payés². Ils ont alors découvert que le système de la garantie financière ne les protégeait pas, ce qui les a conduits à exiger davantage de paiements anticipés.

La médiation du tourisme a connu un développement important depuis ces dix

dernières années. Pour la médiation française, il a fallu faire preuve d'imagination pour régler 20 000 demandes aboutissant à 7 500 cas résolus comme a pu le noter Khalid El Wardi³. Le médiateur peut prendre en compte l'équité plus largement que le juge. La médiation occupe une place importante en Allemagne, comme l'ont rappelé Felix Braun et Andrea Klinder⁴. La compétence est plus large qu'en France, le médiateur allemand étant compétent pour tous les litiges des consommateurs de l'Union européenne (UE). La saisine est simple et se fait en ligne pour 95 % des consommateurs.

La conciliation occupe également une place importante dans le secteur du voyage et le voyage à forfait représente le premier ou le second poste de réclamation selon les années.

La jurisprudence a apporté des précisions importantes sur l'interprétation des textes. Elle a notamment précisé que la garantie financière des agents de voyages ne profite

pas aux prestataires, ce qui a eu un impact important dans le contexte de la liquidation judiciaire de Thomas Cook.

Les textes

L'Union européenne joue un rôle important dans l'évolution des textes en droit du tourisme, comme dans tous les domaines qui appellent une protection forte des consommateurs. La directive *Travel* a été prise pour adapter les textes à l'évolution du marché⁵. Elle a modifié la définition du forfait et créé la prestation de voyages liée, mais ces notions sont mal définies⁶.

Les législateurs nationaux ont dû transposer la directive. Javier Melgosa a souligné les particularités du système juridique espagnol, liées à l'existence des communautés autonomes⁷. Carlos Torres a exposé la transposition de la directive au Portugal⁸. En France, Christophe Lachize a montré que la transposition de la directive a donné lieu à une extension du régime des forfaits touristiques à un très grand nombre ●●●

1. V. *JT* 2023, n° 261, p. 17.

2. V. p. 19 de ce numéro.

3. V. *JT* 2023, n° 261, p. 27.

4. V. *JT* 2023, n° 261, p. 32.

5. Dir. (UE) 2015/2302 du 25 nov. 2015, *JOUE* L 326 du 11 déc., dite directive *Travel*.

6. La prestation de voyages liée se distingue

mal de la notion de forfait ; elle a pu être qualifiée de « Canada dry » par Olivier Lacoste ou d'OJNI (objet juridique non identifié) par Christophe Lachize ; v. égal. *JT* 2023, n° 261, p. 19.

7. V. *JT* 2023, n° 261, p. 23.

8. V. *JT* 2023, n° 261, p. 25.

9. V. *JT* 2023, n° 261, p. 19.

10. Comm. UE, consultation publique du 15 février au 10 mai 2022, « Voyages à forfait – révision des règles de l'UE » ; <https://ec.europa.eu>.

11. Ord. n° 2020-315 du 25 mars 2020, *JO* du 26.

12. En particulier le régl. (CE) n° 261/2004 du 11 févr. 2004, *JOUE* L 46 du 17.

13. V. p. 25 de ce numéro.

●●● de prestations sèches⁹. C'est une source d'incohérences et de difficultés. La responsabilité de plein droit a été conservée par la directive *Travel*, en dépit des critiques de certains professionnels. Le bilan de la directive est très mitigé et le « choc de simplification » attendu n'a pas eu lieu. La Commission européenne contrôle tous les cinq ans l'application de la directive ; elle a lancé une consultation publique en 2022¹⁰.

BILAN DU DROIT DU TOURISME DEPUIS LA CRISE DU COVID

La crise sanitaire a fortement impacté le secteur du tourisme, soulignant certaines insuffisances du droit du tourisme.

Les textes

La **crise sanitaire** a constitué un cas de force majeure provoquant la résolution de très nombreux contrats. Les professionnels se sont trouvés confrontés à des demandes de remboursement en cascade, auxquelles ils n'étaient pas en mesure de faire face. Le spectre de la liquidation judiciaire planait sur de très nombreuses entreprises du secteur du tourisme. C'est pourquoi certains États, dont la France¹¹, ont fait le choix d'adopter en urgence des dispositions permettant aux agents de voyages ainsi qu'aux prestataires (hôteliers...) de délivrer des avoirs (bons d'échange) en lieu et place d'un remboursement.

La Commission européenne a vivement critiqué ce système qui est contraire aux dispositions de la directive *Travel*. Elle a notamment lancé une procédure d'infraction contre dix États, dont la France. La

garantie financière a ainsi montré ses insuffisances durant la crise.

Pour l'avenir, plusieurs intervenants ont souligné que les expériences tirées de la liquidation de Thomas Cook et de la pandémie doivent conduire à faire en sorte que les acomptes versés par les voyageurs soient mieux protégés contre le risque d'insolvabilité des professionnels. Deux pistes principales sont à l'étude : limiter les versements d'acomptes, ou bien étendre le domaine de la garantie financière afin qu'elle couvre le remboursement des acomptes en cas de résolution des contrats liés à la survenance de « circonstances exceptionnelles et inévitables ». La réflexion est en cours.

Plusieurs intervenants ont relevé qu'il serait nécessaire de procéder à une réforme profonde permettant une harmonisation, ou à tout le moins un rapprochement et une meilleure coordination, de la directive *Travel* et des textes sur les droits des passagers¹².

La pratique

Dans les entreprises, la crise a été gérée au jour le jour. Les entreprises du voyage ont fait preuve de pragmatisme mais comme l'a relevé Guillaume Beurdeley, les « *stop and go* » ont été très perturbants¹³. Des difficultés particulières sont apparues dans le contexte des voyages scolaires, du fait

notamment de la diversité des interlocuteurs (établissements, rectorats, ministère, etc.). Benoît Chantoin a exposé les propositions de réforme défendues par l'ECTAA¹⁴ auprès des instances européennes¹⁵. Différents intervenants ont souligné que les aides publiques ont évité des faillites mais les entreprises sont fragilisées. On peut craindre des défaillances dans les prochains mois.

La crise du Covid a suscité une jurisprudence abondante

dont Florence Gracié-Dedieu présente une synthèse¹⁶. Il semble que l'ordonnance du 25 mars 2020 instaurant le système des avoirs ait été mal comprise¹⁷. Certains voyageurs ont cru qu'ils pouvaient résoudre le contrat, entre le 1^{er} mars et le 15 septembre 2020, sans avoir à justifier d'un événement de force majeure. Or il n'en est rien : l'ordonnance ne crée pas une nouvelle faculté de résolution du contrat, elle aménage les conséquences de la résolution du contrat pour force majeure lorsqu'elle intervient entre ces dates.

Enfin, les rapatriements liés à l'épidémie ne font l'objet d'aucune disposition dérogatoire¹⁸. Les voyageurs qui ont organisé de leur propre chef leur rapatriement sans avoir préalablement sollicité l'aide de leur agence se sont vus refuser le remboursement des frais engagés. ■



AUTEUR Christophe Lachière
TITRE Agrégé de droit privé, professeur à l'université de Paris 8 Vincennes Saint-Denis, membre du CRJP8

14. Groupement des unions nationales des agences et organisateurs de voyages de l'UE.

15. V. p. 27 de ce numéro.

16. V. p. 22 de ce numéro.

17. Ord. n° 2020-315, préc.

18. Ils demeurent régis par les dispositions des articles L. 211-16 et L. 211-17 du code du tourisme.

AUTEUR Laurence Jégouzo
TITRE Maître de conférences

à l'université Paris 1, Panthéon-Sorbonne, directrice du Master 2 en droit du tourisme et des transports, avocate à la Cour

