

Paris, le 05 mars 2020

# CORONAVIRUS

## RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR DU TOURISME ET DU VOYAGE

**« Pour éviter les litiges, il ne peut y avoir de systématisation des réponses aux demandes d'annulation de voyage »**

---

Soucieux d'informer et de protéger le consommateur dans le contexte actuel, le Médiateur du Tourisme et du Voyage appelle l'attention des voyageurs sur les litiges éventuels que peut entraîner une interprétation systématique des possibilités d'annulation sans frais d'un voyage, qui reste en droit soumise à de conditions précises.

Dès notre rapport annuel 2014, dans un contexte géopolitique difficile, nous attirions déjà l'attention des consommateurs et des professionnels sur les difficultés pratiques et juridiques liées aux **« demandes d'annulation émises par des voyageurs inquiets de l'insécurité dont pourrait pâtir leur séjour »**.

À la suite de la communication du Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères préconisant *«de différer les déplacements à l'étranger, dans toute la mesure du possible»*, cette problématique est ravivée et la Médiation Tourisme et Voyage fait face à un afflux de demandes de consommateurs s'interrogeant sur les conséquences d'une annulation de voyage à leur initiative.

Si, conformément à l'article L211-14 du Code du Tourisme le voyageur a le droit de résoudre, sans frais, le contrat avant le début du voyage en cas de « circonstances exceptionnelles et inévitables », cette possibilité est soumise à deux conditions spécifiques :

- que l'événement survienne au **lieu de destination ou à « proximité immédiate »**, ce qui exclut actuellement encore beaucoup de lieux dans le monde
- que l'évènement ait des **conséquences importantes** sur l'exécution du contrat, ce qui signifie qu'une des prestations essentielles du contrat (transport et hébergement notamment) ne peut être fournies ou sont sérieusement limitées.

*Un sentiment subjectif de peur (même s'il est justifié) ne saurait donc être suffisant pour la mise en œuvre de ces dispositions.*

Devant les difficultés d'interprétation de ces notions, nous tenons donc à rappeler, que **l'appréciation du caractère fondé d'une demande d'annulation sans frais, doit se faire au cas par cas** et tenir notamment compte des liens entre :

- la date de la demande et celle du séjour prévu
- le lieu effectif du séjour et les zones explicitement déconseillées par les autorités
- l'évènement invoqué et ses conséquences probables sur la possibilité d'effectuer le séjour dans des conditions « normales »



La Médiation  
Tourisme  
et Voyage

Tout comme nous le préconisons en 2014, la gestion de cette situation de crise, devra se faire également **en équité** et en tenant compte des problématiques, craintes et difficultés des toutes les parties.

**La Médiation Tourisme et Voyage**

Contact presse :

Khalid EL WARDI

Secrétaire Général

**01.87.44.70.93**

[elwardi@mtv.travel](mailto:elwardi@mtv.travel)