

Annulations des hébergements en situation de coronavirus

Date de publication : 20/03/2020 11:59:30

Dernière mise à jour : 20/03/2020 15:54:43

De nombreux Offices de tourisme nous interrogent sur l'interpellation faite par les hébergeurs de leurs territoires, confrontés à de très nombreuses demandes d'annulation de nuitées.

En temps normal, le client qui souhaite annuler son séjour est tenu par les conditions générales de vente et le contrat de réservation conclu avec l'hébergeur. Ces conditions doivent prévoir les modalités d'annulation et les retenues opérées par les hébergeurs vis à vis des clients, selon la date à laquelle l'annulation est demandée.

Pour les prestations devant avoir lieu pendant le confinement

Le confinement est une circonstance exceptionnelle et inévitable interdisant les déplacements de loisir.

L'article L. 211- 14 II du code du tourisme prévoit **la possibilité d'annuler le séjour sans frais et sans retenue en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, synonymes de force majeure :**

"II.- 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. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire."

Il n'y a pas de doutes sur le fait que le confinement soit une circonstance exceptionnelle et inévitable permettant l'annulation, pendant toute la durée de la mesure. Les conditions de la force majeure sont également remplies, pour les hébergeurs n'étant pas soumis au code du tourisme : l'événement est extérieur aux clients, il est inévitable et irrésistible. La force majeure a les mêmes effets.

Si le client annule la prestation, l'intégralité des sommes versées doivent lui être restituées.

Cela concerne tous les paiements : acompte, arrhes, solde.

La recommandation des instances professionnelles et de l'état est de proposer un report du séjour autant que possible. Le client a la faculté d'accepter ce report, mais rien ne peut l'y contraindre.

Tout sera donc une question de présentation de l'offre de report.

L'article L. 211- 13 du code du tourisme, pas forcément applicable à tous les hébergeurs, encadre cette offre de modification faite au client :

"Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'organisateur ou au détaillant, celui-ci doit le plus rapidement possible en avvertir le voyageur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de

résoudre sans frais le contrat, soit d'accepter la modification proposée par l'organisateur ou le détaillant."

Les hébergeurs non soumis au code du tourisme devraient s'inspirer de cette modalité. Ils sont en tout cas également tenus à remboursement intégral en cas de refus du report.

Le projet de loi actuellement étudié au parlement pourrait donner lieu à la publication d'ordonnances concernant le sort de ces annulations dans le secteur du tourisme, dont nous ne connaissons pas encore le contenu.

Dans l'immédiat, pour assurer la pérennité économique des hébergeurs, il peut leur être recommandé d'attendre au moins quelques jours voire semaines avant de donner une réponse ferme à leurs clients qui n'auraient pas accepté le report des prestations.

Pour les prestations devant avoir lieu ultérieurement

Les circonstances exceptionnelles et imprévisibles s'apprécient au jour du départ ou lorsqu'il est absolument certain que ces circonstances seront encore en vigueur au jour du départ.

Si les clients souhaitent annuler des prestations qui pourraient avoir lieu, postérieurement au confinement, **leur annulation n'a pas à être gratuite : les conditions générales de vente et le contrat de réservation s'appliqueront, ainsi que les éventuelles retenues d'arrhes.**

Le risque pèse alors sur le client : c'est lui qui décide spontanément d'annuler alors que rien ne permet de savoir si les conditions exceptionnelles et inévitables seront encore applicables au jour de la prestation.

Les hébergeurs peuvent donc répondre aux clients qui demanderaient une annulation sans frais pour une période pour laquelle il n'est pas possible de savoir si des circonstances exceptionnelles et inévitables seront réunies, que seront appliquées les conditions de vente et leurs éventuelles retenues.