



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

agences de voyages

Question écrite n° 102054

Texte de la question

M. Jacques Remiller appelle l'attention de M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur la nécessaire amélioration de l'information et de l'indemnisation des clients voyageurs en cas d'annulation pour raisons de santé. En effet, de nombreux assureurs refusent de prendre en charge le dédit que des clients doivent contractuellement au voyageur suite à des problèmes de santé intervenus avant le départ en voyage à l'étranger tout en suivant les « conseils aux voyageurs » diffusés par le ministère des affaires étrangères. Il lui demande si le Gouvernement entend lancer une concertation pour mieux couvrir, dans le cadre de l'assurance voyage, le remboursement des voyages annulés.

Texte de la réponse

Différentes règles sectorielles visent à protéger les consommateurs dans les domaines du transport aérien et du transport ferroviaire, notamment en cas d'annulations ou de retards importants. Dans le secteur aérien, la protection des passagers est encadrée par le règlement communautaire n° 261/2004 du 11 février 2004. Ce texte prévoit qu'en cas d'annulation de vol, le transporteur rembourse le passager (si celui-ci ne souhaite pas prendre un vol ultérieur) et lui verse une indemnité forfaitaire. Suite à un arrêt de la Cour de justice des Communautés européennes du 19 novembre 2009, ce droit au remboursement et à l'indemnisation a été étendu aux retards de plus de trois heures. Le règlement précité prévoit par ailleurs qu'en cas d'annulation de vol et de retard supérieur à deux heures, les compagnies doivent apporter au passager l'assistance nécessaire. Bien que ce règlement soit très protecteur pour le passager, il n'en comporte pas moins des limites. Ainsi, ce texte dispose que, lorsque l'annulation de vol est due à des circonstances extraordinaires, le transporteur n'est pas tenu au paiement de l'indemnité forfaitaire accompagnant le remboursement du billet. Lors des événements climatiques de décembre dernier, les passagers concernés n'ont donc pu obtenir cette indemnité. Par ailleurs, certains d'entre eux n'ont pas bénéficié de toute l'assistance nécessaire, mais cette situation était due à des facteurs extérieurs au règlement (insuffisance de l'offre hôtelière, faiblesses organisationnelles de certaines compagnies...). Au demeurant, si ces passagers ont engagé des frais pour pallier la défaillance de leur transporteur, ils devront être dédommés. Si tel n'était pas le cas, des sanctions pourraient être mises en oeuvre par le ministre chargé des transports. Le code de l'aviation civile dispose en effet que les manquements à l'obligation d'assistance prévue par ledit règlement sont passibles d'une sanction pouvant atteindre 7 500 euros par infraction. Les événements climatiques de décembre 2010, ajoutés aux problèmes occasionnés en avril de la même année par le nuage de cendres volcaniques ont conduit la Commission européenne et les États membres de l'Union européenne à s'interroger sur l'adaptation du règlement n° 261/2004 à ce type de situations. Une réflexion en vue d'une éventuelle révision de ce texte devrait être engagée dans le courant de 2011 et la France y jouera un rôle actif. Dans le secteur ferroviaire, la protection des consommateurs a été renforcée par le règlement communautaire n° 1371/2007 relatif aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Ce règlement prévoit notamment une indemnité minimale de 25 % du prix du billet en cas de retard

compris entre une heures et 2 heures et de 50 % de ce prix en cas de plus de deux heures. L'obligation d'assistance est prévue. Il existe toutefois une exception à ce principe d'indemnisation en cas de circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire. En outre, l'article 3 de la loi du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires exclut les services intérieurs de transport ferroviaire de voyageurs du champ d'application de cette disposition. Cette dérogation est octroyée pour une période de cinq ans, et elle est renouvelable deux fois par décret par période maximale de cinq ans. Les services urbains, départementaux ou régionaux de transport ferroviaire font également l'objet d'une dérogation. La garantie d'indemnisation s'applique donc seulement aux services internationaux de transport ferroviaire de voyageurs. En ce qui concerne la pratique de la SNCF, les voyageurs des trains grandes lignes et intercités qui subissent un retard d'au moins trente minutes dont la cause est imputable à la SNCF bénéficient, à titre commercial, d'une compensation en bons voyage de 33 % du prix du trajet effectué et de 66 % à partir de deux heures de retard, en vertu de l'engagement horaire garanti de la SNCF. Les voyageurs ont alternativement la possibilité d'obtenir, sous certaines conditions, une compensation en euros de 25 % du prix du trajet effectué pour un retard d'au moins soixante minutes et pour un retard supérieur à deux heures, une compensation en euros de 50 %. Les situations exceptionnelles bénéficient d'un traitement particulier. Ainsi, dans le cas du retard du train Lunéa 4295 reliant Strasbourg à Nice et Port-Bou dans la nuit du dimanche 26 au 27 décembre 2010, le rapport d'enquête publié par la SNCF expose que des mesures exceptionnelles d'indemnisation ont été prises avec le remboursement intégral du voyage aller et retour et l'offre d'un nouvel aller et retour. Trois voyages ont ainsi été proposés gratuitement au-delà du remboursement intégral du billet. En outre, les clients ont été invités à prendre contact directement avec le directeur des grandes lignes pour mieux prendre en considération les situations personnelles. Plusieurs clients ont déjà pu présenter à l'entreprise des préjudices professionnels plus importants et feront l'objet d'indemnisations négociées. Afin de tirer les leçons des dysfonctionnements constatés dans les différents modes de transport lors des récents épisodes neigeux, la ministre de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement, le secrétaire d'État chargé des transports et le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, ont réuni courant janvier 2011 l'ensemble des acteurs concernés dans le cadre de deux tables rondes thématiques. D'ores et déjà, plusieurs axes de progrès ont été définis, qu'il s'agisse de l'anticipation des phénomènes météorologiques locaux (grâce à l'affectation de spécialistes à proximité des grandes infrastructures de transport), de l'amélioration des équipements par l'exemple ajout d'aires de dégivrage à Charles-de-Gaulle) ou de l'amélioration de l'information en temps réel du passager (ceci afin d'éviter que celui-ci se rende à l'aéroport pour, finalement, s'y trouvé bloqué). Cette information, qui impose de mobiliser l'ensemble des acteurs de la chaîne de transport (exploitants d'infrastructures, transporteurs, voyagistes...), fera prochainement l'objet d'un groupe de travail, constitué à la demande du secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation. Concernant l'assurance voyage, le vendeur de séjours et de voyages est tenu à une obligation d'information précontractuelle du consommateur, notamment en ce qui concerne les conditions d'annulation du contrat et la possibilité de souscrire une assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation (art. L. 211-8 du code du tourisme). Tout litige en la matière relève du droit commun des contrats et le consommateur ne peut que saisir les tribunaux judiciaires compétents pour obtenir réparation en cas de préjudice subi.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Remiller](#)

Circonscription : Isère (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 102054

Rubrique : Tourisme et loisirs

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 8 mars 2011, page 2142

Réponse publiée le : 19 avril 2011, page 3926