



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Remboursements prévus par les contrats d'assurance annulation de voyage

Question écrite n° 28830

Texte de la question

Mme Typhanie Degois appelle l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du ministre de l'Europe et des affaires étrangères, sur la situation des personnes ayant souscrit une assurance annulation de voyage pour un séjour ne pouvant avoir lieu en raison de la crise sanitaire causée par la pandémie de covid-19. Si la plupart des contrats d'assurance annulation de voyage prévoient la possibilité de procéder au remboursement des sommes versées par l'assuré en cas d'empêchement de se rendre par tous moyens sur le lieu du séjour en raison de barrages décrétés par l'État ou une autorité locale, ceux-ci excluent les remboursements dans certaines situations. C'est le cas notamment lorsque l'annulation est consécutive à une situation de pandémie ou épidémie reconnue par les organisations sanitaires nationales ou internationales, telle que l'épidémie de covid-19 intervenant actuellement et dont l'organisation mondiale de la santé a reconnu le caractère pandémique le 11 mars 2020. Or, depuis le décret 2020-260 du 16 mars 2020, l'impossibilité de se rendre sur le lieu du séjour est justifiée par l'interdiction de se déplacer hors de son domicile. En outre, l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure fixe les conditions et modalités dans lesquelles les professionnels du secteur du tourisme peuvent proposer à leurs clients un remboursement sous forme d'avoir. Il apparaît que dans certaines situations les clients souhaitent obtenir un remboursement en raison de l'imprévisibilité et des conditions de réouverture des structures, c'est le cas notamment des infrastructures de thermalisme et des acteurs touristiques apparentés. Cette situation met en difficulté l'économie locale alors que la plupart des structures, et notamment les hôtels et regroupements de propriétaires de biens locatifs meublés de tourisme, souscrivent une assurance annulation de voyage pour se protéger et assurer un remboursement à leur clients en cas de situation imprévisible, telle que la crise sanitaire actuelle. Aussi, elle lui demande les pistes de travail envisagées par les pouvoirs publics avec les compagnies d'assurances afin que les assurés ayant souscrit un tel contrat bénéficient d'un soutien financier.

Texte de la réponse

L'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 est relative aux conditions de résolution de certains contrats de voyages touristiques en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure. Elle s'applique donc uniquement pour ce type d'annulations, dans le contexte de la crise Covid, et à la condition que ces annulations aient été notifiées entre le 1er mars et le 15 septembre 2020. La date du 1er mars, antérieure au premier confinement, s'explique par le fait que beaucoup de destinations touristiques internationales avaient commencé à se fermer à partir de ce moment. Dans le cas des annulations pour circonstances exceptionnelles et inévitables – qu'elles soient du fait du voyageur ou du prestataire – le directive (UE) 2015/2302 dite « voyages à forfait » prévoit, en son article 12, que le prestataire rembourse le voyageur. Cette disposition est reprise à l'article L.211-4 du code du tourisme. Ce n'est donc pas l'ordonnance 2020-315 du 25 mars 2020 qui confie aux agences de voyage le soin de dédommager les clients dans le cas des annulations pour force majeure ; il s'agit du cadre normatif en vigueur à la fois au niveau communautaire et au niveau national. Dans la mesure où ce cadre juridique prévoit que, dans les cas des annulations motivées par des circonstances exceptionnelles et

inévitables, ce sont les prestataires qui doivent rembourser il est courant que les risques de nature non ordinaire ou exceptionnelle soient exclus des assurances annulation bien que cela dépende in fine des clauses spécifiques prévues dans chaque police d'assurance. S'agissant de l'activation des garanties souscrites dans le cadre de contrats d'assurance annulation de voyage en cas de pandémie telle que la Covid-19, il est important en effet de se référer aux clauses contractuelles de chaque contrat afin de déterminer avec précision l'étendue des garanties et des exclusions qui peuvent varier d'un contrat à un autre. Le gouvernement a travaillé dès le début de la crise avec les assureurs à trouver des voies collectives de contribution aux mécanismes de résorption des pertes économiques et de solidarité financière, au-delà de leurs engagements contractuels et en supplément des actions de solidarité engagées individuellement par plusieurs acteurs. Outre les différentes mesures déjà mises en place depuis le début de la crise, les assureurs, à l'invitation du Ministre de l'Economie, des Finances et de la Relance, se sont engagés début décembre dernier à soutenir plus particulièrement les TPE et PME des secteurs hôtels-cafés-restaurants ainsi que du tourisme, de la culture, du sport et de l'événementiel et les accompagner dans la relance de leur activité. Pour ces assurés, les assureurs se sont engagés à ne pas augmenter en 2021 les cotisations des contrats d'assurance multirisque professionnelle, de conserver en garantie ces contrats pour celles des entreprises qui connaîtraient des retards de paiement des cotisations dans le contexte de la pandémie et ce pendant le 1er trimestre 2021 et en mettant en place gratuitement pour 2021 une couverture d'assistance en cas d'hospitalisation liée à la Covid-19. Pour rappel, au-delà de ces engagements extra-contractuels, les assureurs sont supervisés par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Elle veille particulièrement à ce que les contrats couvrant les pertes d'exploitation, si ces garanties sont activables dans la crise actuelle, soient correctement exécutés par les assureurs. Comme le souligne par ailleurs l'ACPR, les effets de la Covid-19 sur les bilans des assureurs ne seront connus que sur la durée et il est trop tôt pour évaluer précisément les impacts de la crise sur les bilans des assureurs. Par ailleurs, les assureurs se sont engagés, également à l'invitation du Ministre de l'Economie, des Finances et de la Relance, à mettre en place le recours à la Médiation de l'assurance pour tout litige portant sur un contrat d'assurance professionnelle en dehors des assurances des grands risques, notamment en cas de désaccord sur l'évolution des garanties contractuelles, de refus de renouvellement des couvertures ou de résiliation de contrat, quelle que soit la date à laquelle le contrat a été souscrit.

Données clés

Auteur : [Mme Typhanie Degois](#)

Circonscription : Savoie (1^{re} circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 28830

Rubrique : Assurances

Ministère interrogé : [Europe et affaires étrangères \(M. le SE auprès du ministre\)](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances et relance](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [28 avril 2020](#), page 3078

Réponse publiée au JO le : [30 mars 2021](#), page 2796