



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Remboursement des séjours sur AirBnB pendant le confinement

Question écrite n° 35067

Texte de la question

M. Alain Ramadier attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'Europe et des affaires étrangères, chargé du tourisme, des Français de l'étranger et de la francophonie au sujet de l'absence de remboursement pour les personnes ayant réservé un séjour sur la plateforme AirBnB avant les annonces par le Président de la République du deuxième confinement. Alors même que le Gouvernement incitait les Français à se déplacer et à réserver pendant les vacances de la Toussaint afin de soutenir les secteurs du tourisme et de la restauration (durement touchés par des semaines de fermeture administrative) beaucoup se sont retrouvés dans une situation incompréhensible. En effet, de nombreux Français avaient réservés des logements sur la plateforme AirBnB bien avant l'annonce des mesures très restrictives de confinement dévoilées par le Président de la République le 28 octobre 2020. Or il est bien évident que les personnes ayant prévu leur voyage pendant la période de confinement n'ont donc pas pu se rendre sur leur lieu de séjour. Toutefois, et malgré leurs multiples réclamations, la plateforme de réservations ainsi que leurs hôtes n'ont pas procédé au remboursement intégral des sommes que les clients avaient pourtant déboursées. Cette situation apparaît bien déconcertante alors même que les mesures restrictives liées au confinement leur interdisait formellement de se déplacer pour d'autres motifs que ceux impérieux. Selon la plateforme, ce nouveau confinement ne constitue pas un « cas de force majeure » permettant un remboursement automatique et intégral des clients ayant réservé. Elle laisse les conditions d'annulation et de remboursement à la discrétion du loueur qui choisit sa propre politique en la matière. Il lui demande à cet égard quelles mesures le Gouvernement entend mettre en place afin que les Français ayant réservé leur séjour avant les annonces du 28 octobre 2020 puissent être remboursés pour toute réservation prise durant la période de confinement.

Texte de la réponse

Depuis le début de la crise sanitaire, le Gouvernement a recommandé aux acteurs du tourisme de mettre en place des politiques commerciales flexibles. Celles-ci ne peuvent être décidées que par les acteurs économiques eux-mêmes. S'agissant d'Airbnb, le site internet de la plateforme donne des informations sur les règles appliquées pour les réservations effectuées après le 14 mars 2020. Il est ainsi précisé que « Les réservations de logements et d'expériences Airbnb effectuées après le 14 mars 2020 ne sont pas couvertes par la Politique relative aux cas de force majeure, sauf si le voyageur ou l'hôte est actuellement malade du COVID-19. Notre Politique relative aux cas de force majeure vise à protéger les voyageurs et les hôtes contre les imprévus survenant après la réservation. Maintenant que le COVID-19 a été déclaré pandémie mondiale par l'Organisation mondiale de la santé, la Politique relative aux cas de force majeure ne s'applique plus parce que le COVID-19 et ses conséquences ne sont plus imprévus ni inattendus. Au moment de la réservation, pensez à lire attentivement les conditions d'annulation définies par l'hôte et envisagez de choisir une option qui offre de la flexibilité ». Ainsi, il semble que le contexte sanitaire vécu depuis l'annonce du premier confinement en mars 2020, et les nombreuses contraintes qui en ont découlé pour nos concitoyens aient conduit certaines plateformes de location à considérer que les annulations intervenues après le 14 mars 2020, ne pouvaient plus être justifiées par la force majeure. D'après ces professionnels, le contexte sanitaire qui a entraîné les

annulations pouvait être raisonnablement prévu. La question qui se pose est celle de savoir s'il est possible de considérer comme cas de force majeure les mesures sanitaires mises en œuvre par les pouvoirs publics, et notamment si le critère d'imprévisibilité est ou non satisfait. Au préalable, deux rappels importants doivent être faits : d'une part, l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 ne s'appliquait que pour les annulations, intervenues entre le 1er mars et le 15 septembre 2020, justifiées par la « force majeure » ou par des « circonstances exceptionnelles et inévitables » ; d'autre part, ces deux dernières notions de « circonstances exceptionnelles et inévitables » sont en grande partie jurisprudentielles : les définitions législatives qui les encadrent laissent une grande marge d'appréciation au juge. Selon l'article 1218, al. 1er du code civil, « il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur ». Il appartient aux tribunaux d'apprécier la possibilité de qualifier de « force majeure » au sens de l'article 1218 du code civil, des empêchements liés à la crise de la Covid 19, cette qualification de force majeure devant être appréciée au cas par cas.

Données clés

Auteur : [M. Alain Ramadier](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (10^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 35067

Rubrique : Tourisme et loisirs

Ministère interrogé : [Tourisme, Français de l'étranger et francophonie](#)

Ministère attributaire : [Tourisme, Français de l'étranger et francophonie](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [15 décembre 2020](#), page 9152

Réponse publiée au JO le : [13 juillet 2021](#), page 5612