



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Remboursements des frais de location Airbnb

Question écrite n° 35555

Texte de la question

Mme Mathilde Panot 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, sur son action vis à vis de la plateforme Airbnb. Lors de son discours du 12 octobre 2020, faisant suite au 6ème comité interministériel du tourisme, M. le secrétaire d'État incitait les Français et Françaises, par un acte citoyen, à réserver leurs vacances de la Toussaint afin de soutenir le secteur du tourisme, mis à mal par la crise sanitaire que le pays traverse. Il a également été affirmé que les réservations annulées ne coûteraient rien aux Français et Françaises. « Vous pouvez organiser vos déplacements en toute confiance » disait-il. Deux semaines plus tard, cette confiance est rompue. Le confinement instauré le 30 octobre 2020 a, de fait, déclenché de nombreuses annulations de réservations de logement sur le site Airbnb, qui n'ont pas été remboursées. Si lors du premier confinement, toute annulation était gratuite, dès lors que la réservation avait été faite avant le 15 mars 2020, pour ce deuxième confinement seule la politique relative aux cas de force majeure spécifique au coronavirus prime. Or, le deuxième confinement s'appliquait bien à tous et non seulement aux personnes testées positives à la covid-19 ou cas contact. Aujourd'hui, des centaines de citoyens n'ont pas été remboursés de leur annulation de séjour et sont contraint de payer le séjour avorté, la taxe de séjour et les frais de services. Réunis sur Facebook dans un groupe « collectif remboursement Airbnb », ces citoyens demandent leur remboursement. Elle lui demande quelles actions il mettra en place afin que ces citoyens obtiennent satisfaction financière comme il s'y était engagé.

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 : [Mme Mathilde Panot](#)

Circonscription : Val-de-Marne (10^e circonscription) - La France insoumise

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 35555

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)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 15 mars 2021

Question publiée au JO le : [12 janvier 2021](#), page 168

Réponse publiée au JO le : [13 juillet 2021](#), page 5613