

CC 427

CONSEIL DE LA CONSOMMATION

AVIS

sur la problématique de l'annulation en cas de contrats de voyage et de l'assurance voyage.

Bruxelles, le 29 avril 2010

RESUME

Sur la proposition de résolution visant à garantir un ensemble de critères minimums dans le cadre de l'assurance voyage :

Les représentants des organisations de consommateurs soulignent que les voyageurs belges de tout âge sont de plus en plus nombreux et choisissent de plus en plus volontiers des destinations lointaines, inhabituelles et à risque.

Dans ce contexte, **ces représentants** insistent pour que ces voyageurs puissent avoir accès à des assurances de qualité, offrant une protection optimale pour que leur voyage se déroule dans les meilleures conditions possibles et réponde aux attentes de nouveaux groupes cibles tels les séniors.

Les représentants des organisations de consommateurs accueillent donc favorablement la proposition de résolution qui constate une série de lacunes et problèmes que les voyageurs rencontrent dans le cadre d'une souscription d'assurance; tout en émettant des réserves sur plusieurs de ses aspects

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes regrettent le *procès d'intention* que la proposition de résolution fait à l'encontre de l'assurance voyage, qui serait systématiquement truffée d'exclusions et de restrictions de telles sorte qu'elle ne serait qu'une *coquille vide*. Ils ne peuvent que souligner le caractère caricatural de cette vision.

Ces représentants font remarquer que, si d'une manière générale beaucoup de couvertures sont envisageables, des produits vidés des exclusions et limites élémentaires se verraient frappés d'une prime inabordable, ce qui ne peut être l'objectif poursuivi pour un « contrat socle ». La possibilité existe en effet toujours pour le consommateur d'opter pour une couverture plus large, mais à un coût plus élevé.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes soulignent par ailleurs que les produits d'assurance visés par la proposition de résolution donnent, dans l'ensemble, satisfaction à la clientèle. Le nombre de plaintes déposées chaque année auprès de l'Ombudsman des assurances est en effet peu élevé par rapport aux millions de contrats conclus. Ainsi l'Ombudsman a été saisi en 2008 de 68 plaintes relatives à l'assurance annulation, dont 43 ont été déclarées fondées¹. Dans la quasi-totalité de ces cas, le litige a été résolu à l'amiable.

Sur l'étude relative à la problématique de l'annulation en cas de contrats de voyage et de l'assurance annulation, réalisée en 2008 par M. Jos Speybrouck à la demande du SPF Economie:

Pour les représentants des organisations de consommateurs, la loi sur les contrats de voyage telle qu'elle existe actuellement doit être améliorée en vue d'une meilleure transparence et d'un meilleur équilibre entre les parties en ce qui concerne le droit de résiliation et d'annulation.

Les représentants des organisations de consommateurs estiment que les propositions formulées vont dans le bon sens en clarifiant et en simplifiant la loi, tout en assurant un équilibre entre les parties.

¹ Ombudsman des assurances, Carnet 2008, pp. 48 et s.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes rendent un avis négatif concernant les modifications proposées.

Ils contestent l'existence de problèmes fondamentaux nécessitant d'adapter, déjà aujourd'hui, la législation et renvoient à la révision de la directive sur les voyages à forfait qui se prépare. Il est indiqué d'attendre cette révision afin d'éviter des modifications de loi successives. Le consommateur bénéficie aujourd'hui déjà d'un haut niveau de protection, dans de nombreux domaines également supérieur à celui prévu par la directive européenne. Les modifications proposées pour protéger le consommateur créent un désavantage disproportionné pour le secteur et ne tiennent pas compte du contexte international de la concurrence à laquelle le secteur doit faire face.

Le Conseil de la Consommation, saisi le 6 avril 2009 d'une demande d'avis du Ministre du Climat et de l'Energie chargé de la Consommation, sur la problématique de l'annulation en cas de contrats de voyage et de l'assurance voyage, s'est réuni en assemblée plénière le 29 avril 2010, sous la présidence de Robert Geurts, et a approuvé l'avis suivant.

Le Conseil de la Consommation a prié le Président de transmettre le présent avis au Ministre du Climat et de l'Energie chargé de la Consommation, au Ministre pour l'Entreprise et la Simplification, au Ministre des Finances ainsi qu'à la Ministre des PME et des Indépendants.

AVIS

Le Conseil de la Consommation,

Vu la lettre du 6 avril 2009 du Ministre du Climat et de l'Energie chargé de la Consommation dans laquelle il demande l'avis du Conseil de la Consommation sur une proposition de résolution visant à garantir un ensemble de critères minimums dans le cadre de l'assurance voyage (doc. Chambre 52 1804/1) ;

Vu l'étude réalisée en 2008 à la demande du SPF Economie par Maître Speybrouck à propos de la problématique de l'annulation en cas de contrats de voyage et de l'assurance annulation ;

Vu le projet de réforme de la loi régissant le contrat de voyage ;

Vu les travaux de la Commission « Pratiques du commerce » lors de ses réunions des 7 octobre 2009, 20 novembre 2009, 14 décembre 2009 et 22 février 2010 ;

Vu la participation aux travaux des experts suivants : Mesdames De Boeck (ABTO), Depreeuw (Unizo), Diels (Féd.Horeca Vlaanderen), Messieurs Appels (VLARA), Cuvelier (UPAV), De Coninck (Test-Achats), Mannaerts (F.B.A.A.), Moerenhout (CRIOC), Nicolăi (SPF Economie), Pérignon (ABTO), Tuytens (BTO) Vlassembrouck (UPAV) et Varenne (UPAV) ;

Vu l'élaboration du projet d'avis par Messieurs Moerenhout (CRIOC) et Van Oldeneel (Assuralia) ;

EMET L'AVIS SUIVANT :

1. Introduction

Les représentants des organisations de consommateurs soulignent que les voyageurs belges de tout âge sont de plus en plus nombreux et choisissent de plus en plus volontiers des destinations lointaines, inhabituelles et à risque.

Dans ce contexte, **ces représentants** insistent pour que ces voyageurs puissent avoir accès à des assurances de qualité, offrant une protection optimale pour que leur voyage se déroule dans les meilleures conditions possibles et réponde aux attentes de nouveaux groupes cibles tels les séniors. Tel est l'objet de la proposition de résolution dont il est ici question.

Les représentants des organisations de consommateurs accueillent donc favorablement cette proposition de résolution qui constate une série de lacunes et problèmes que les voyageurs rencontrent dans le cadre d'une souscription d'assurance; tout en émettant des réserves sur plusieurs de ses aspects.

D'une manière générale, **les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** regrettent le *procès d'intention* que la proposition de résolution fait à l'encontre de l'assurance voyage. **Ils** se réfèrent notamment au passage suivant du commentaire: « *les nombreuses exclusions et restrictions dont les assurances voyage sont généralement truffées font qu'elles ressemblent trop souvent à des coquilles vides. De plus, les clauses d'exclusion sont généralement interprétées de manière extensive par les compagnies d'assurance* » (p. 4).

Ces représentants font remarquer que, si d'une manière générale beaucoup de couvertures sont envisageables, des produits vidés des exclusions et limites élémentaires se verraient frappés d'une prime inabordable, ce qui ne peut être l'objectif poursuivi pour un « contrat socle ». La possibilité existe en effet toujours pour le consommateur d'opter pour une couverture plus large, mais à un coût plus élevé.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes soulignent par ailleurs que les produits d'assurance visés par la proposition de résolution donnent, dans l'ensemble, satisfaction à la clientèle. Le nombre de plaintes déposées chaque année auprès de l'Ombudsman des assurances est en effet peu élevé par rapport aux millions de contrats conclus. Ainsi l'Ombudsman a été saisi en 2008 de 68 plaintes relatives à l'assurance annulation, dont 43 ont été déclarées fondées². Dans la plupart de ces cas, le litige a pu être résolu à l'amiable.

Ces statistiques modérées permettent de relativiser les problèmes soulevés par la proposition de résolution et de plaider contre certaines solutions disproportionnées qu'elle préconise.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes précisent que le Service Ombudsman Assurances est depuis 2007 l'instance unique et officielle habilitée à connaître des plaintes en assurance (sans préjudice des recours devant les tribunaux). Ce Service, qui est constitué sous la forme d'une asbl, est régi par l'arrêté royal du 21 juin 2006 relatif au traitement des plaintes dans le secteur des assurances (Moniteur du 4 juillet 2006). Il a été agréé par un arrêté ministériel du 17 novembre 2006 (Moniteur du 27 novembre 2006).

Le preneur qui serait confronté à un litige avec son assureur dans le cadre de l'exécution d'une assurance voyage n'est donc pas sans recours. Il peut en effet adresser une plainte à

² Ombudsman des assurances, Carnet 2008, pp. 48 et s.

une instance indépendante qui l'examinera en toute objectivité et qui, le cas échéant, la déclarera fondée. La pratique démontre que, dans la toute grande majorité des cas, l'assureur se soumet à l'avis rendu par l'Ombudsman.

Enfin, **les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** soulignent que la proposition comporte des exagérations et des inexactitudes sur un certain nombre de points, par exemple en ce qui concerne les exclusions. De plus, plusieurs aspects évoqués par la proposition font déjà l'objet de couvertures. Ces éléments sont révélateurs d'une connaissance imprécise des mécanismes de l'assurance.

Les représentants des organisations de consommateurs estiment qu'il est trop réducteur de s'appuyer sur le nombre de plaintes déposées auprès de l'Ombudsman des assurances pour relativiser les problèmes soulevés dans la proposition de résolution. Les plaintes, même si elles peuvent être un critère d'évaluation objectif, ne constituent que la partie émergée des problèmes et ne peuvent donc être prises comme seul élément d'appréciation afin de prendre la mesure de la problématique.

De plus, pour **ces représentants**, il est également trop simpliste de faire référence à l'Ombudsman des assurances, comme solution aux problèmes rencontrés par le consommateur.

Ces représentants préfèrent situer le débat dans le domaine de la prévention des problèmes, plutôt que dans celui de leur solution. En effet, pour **ces représentants**, il faut distinguer deux types de problématiques en rapport avec la souscription d'une d'assurance. Si l'ombudsman des assurances sera compétent pour les problèmes que peut rencontrer le consommateur dans l'exécution de l'assurance, qu'en est-il du manque de transparence et d'information dans le cadre précontractuel, qui ne permettent pas au consommateur de faire un choix éclairé et en connaissance de cause.

2. Discussion sur la proposition de résolution visant à garantir un ensemble de critères minimums dans le cadre de l'assurance voyage (doc. Chambre 52 1804/1)

AU NIVEAU DES CONDITIONS GENERALES

a) interdiction de la vente conjointe en matière d'assurance voyage³

Selon **les représentants des organisations de consommateurs**, les assurances dans les contrats de voyage conclus par les consommateurs, souvent inclusives, posent une série de problèmes.

Si l'interdiction de principe, consacrée dans l'ancienne loi belge sur les pratiques du commerce de 1991 a été supprimée dans la nouvelle loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur du 6 avril 2010, **les représentants des organisations de consommateurs** estiment indispensable d'assortir cette vente conjointe d'une série de garde-fous permettant de prémunir le consommateur d'éventuels abus, et de respecter au maximum la transparence.

Parmi ces garde-fous, le plus important étant, pour **ces représentants**, de laisser la possibilité au voyageur de conclure le contrat de voyage sans l'assurance même si leur offre peut avoir lieu conjointement.

³ Voir également les considérations développées à ce sujet dans le cadre du point 3.c.1, relatif à l'étude « Speybrouck ».

Dans le cas contraire, **les représentants des organisations de consommateurs** soulignent les inconvénients nombreux qui en résultent pour les consommateurs.

Un telle offre conjointe ne permet pas une entière liberté de choix au consommateur et, corollairement, constitue une entrave à la concurrence.

Elle ne donne pas aux consommateurs la possibilité de se diriger vers les assurances éventuellement plus avantageuses et mieux adaptées à leurs besoins et attentes. Or, les agents d'assurance, tout comme les intermédiaires, ont une obligation déontologique de conseiller les consommateurs en les dirigeant vers les assurances les plus adaptées à leurs besoins spécifiques.

De nombreux consommateurs sont déjà assurés via des polices annuelles et se retrouvent, par l'effet pervers de cette vente conjointe, dans une situation de double assurance, ayant un impact économique inutile pour ceux-ci. En effet, ils paient deux fois sans le savoir pour une même couverture ou pour une couverture dont ils n'ont pas besoin.

Enfin, s'ajoute à tout cela le manque de transparence que l'on peut constater dans la tarification de ces assurances, leur coût étant bien souvent confondu dans le prix global sans distinction. Le rôle de l'agent de voyage est important dans l'information du consommateur et par souci de transparence, les conditions de la police devraient être systématiquement remises aux consommateurs, ce qui n'est pas le cas.

Pour **ces représentants**, le respect de ces conditions permet de rendre l'offre conjointe conforme aux exigences de la diligence professionnelle. Dans le cas contraire, nous serions en présence de pratiques commerciales déloyales.

Ils se prononcent clairement contre une interprétation large de l'autorisation des ventes conjointes⁴ et pour son interdiction dans le secteur du voyage. L'assurance doit donc rester optionnelle et ne pas être incluse d'office dans le prix du voyage. (cf. Les "sweeps" de la DG Sanco en 2007 et 2009 concernant la vente d'assurances comprises par certaines compagnies aériennes⁵).

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes tiennent tout d'abord à apporter les précisions juridiques suivantes en ce qui concerne l'offre conjointe :

- la Cour de Justice des Communautés européennes a clairement condamné, dans son arrêt du 23 avril 2009, les dispositions de l'ancienne loi belge du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce qui interdisaient, sous réserve de quelques exceptions, l'offre conjointe. Ces dispositions étaient contraires au prescrit de la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales. La décision de la Cour de Justice s'impose à tous les juges, qui doivent appliquer le droit européen ;
- la condition préconisée par les organisations de consommateurs, qui vise à obliger le vendeur à permettre au client d'acquérir le service principal sans le service accessoire, n'est pas prévue par la directive 2005/29/CE précitée, et ne peut dès lors être introduite dans le droit belge, comme l'a rappelé le Conseil d'Etat dans son avis du 17 septembre 2009 sur le projet de loi relatif aux pratiques du marché et à la protection des consommateurs (ce projet est entretemps devenu la loi du 6 avril 2010, publiée au Moniteur du 12 avril);

⁴ G.L.BALLON "De handelspraktijkenwet en de reissector", in "Reisrecht 2002" , Jos SPEYBROUCK (ed.), Academia Press, 2002, p192-194

⁵ http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/index_en.htm

- ladite loi, qui remplace intégralement la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce, libéralise entièrement l'offre conjointe (sauf en ce qui concerne les services financiers);
- même en se référant à la loi du 14 juillet 1991, on peut considérer que l'offre conjointe d'un contrat voyage et d'une assurance voyage était autorisée sur la base de l'article 56.3 qui permettait d'offrir, conjointement à un produit ou à un service principal, les *menus produits ou menus services admis par les usages commerciaux*. on pouvait aussi défendre la thèse selon laquelle les deux services constituent un *ensemble* au sens de l'article 55.1 ; cette thèse a d'ailleurs été confirmée par des décisions judiciaires ;⁶
- à noter enfin que, selon le président du tribunal de commerce de Bruges, « *il est incontestable que l'offre d'un voyage, complétée par une assurance annulation, est entièrement ancrée auprès des voyageurs et est diffusée et utilisée depuis longtemps déjà dans le secteur du voyage. Elle peut en ce sens être considérée comme un service touristique* » au sens de la loi du 16 février 1994 sur les contrats de voyage.⁷ En d'autres termes, l'assurance annulation peut être vendue conjointement à un service de transport et/ou de logement.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes soulignent que l'offre conjointe n'est pas contraire aux intérêts des consommateurs pour autant qu'elle ne constitue pas une pratique commerciale déloyale. Elle permet de proposer aux consommateurs des packages de services qui répondent à leurs besoins. Le cas présent du contrat de voyage assorti d'une assurance en constitue un excellent exemple.

Ces représentants rappellent enfin que le consommateur qui le souhaite a toujours la possibilité de s'adresser à un tour opérateur qui n'inclut pas l'assurance annulation dans le contrat voyage et de souscrire une assurance auprès d'un assureur de son choix, ou de prendre une assurance en plus de l'assurance inclusive standard.

b) les assurances voyages doivent impérativement couvrir les pays politiquement instables ou en guerre si le SPF Affaires étrangères y avait autorisé les voyages au moment de la réservation

Le Conseil indique que le voyageur, lors d'un avis négatif de voyage émis par le SPF Affaires étrangères, peut déjà en règle générale annuler ou modifier sans frais son voyage.

On peut en effet lire le passage suivant sur le site de l'ABTO (Association of Belgian Tour Operators): « Lorsque le Ministère des Affaires étrangères - en concertation ou non avec le secteur touristique - émet un avis négatif de voyage à propos d'une destination déterminée, vous pourrez en règle générale annuler ou modifier sans frais votre voyage. Avant de supprimer un voyage pour des raisons de sécurité, les tour-opérateurs consultent d'abord leurs représentants sur place et les autorités locales. Si l'organisateur de voyages annule un voyage,

⁶ Trib. Corr. Malines. 19 mai 2004 (non publié) et Prés. Comm. Bruges, 5 juin 2003 (non publié) ; cette dernière décision condamne l'offre *gratuite* d'une assurance annulation lors de la souscription d'un contrat voyage, mais confirme la validité de l'offre conjointe d'un voyage et d'une assurance pour un prix global.

⁷ Décision du 5 juin 2003, non publiée, citée par l'Etude à propos de la problématique de l'annulation en cas de contrats de voyage et de l'assurance annulation, Jos Speybrouck, 2008, p. 5 (cette décision est frappée d'appel)

il vous proposera un voyage de substitution ou vous remboursera éventuellement les sommes payées. »

Il n'est donc pas nécessaire de prévoir cette couverture dans l'assurance annulation.

Le Conseil précise à cet égard que le SPF Affaires étrangères n'interdit ni n'autorise les voyages dans un pays quelconque. Seuls des conseils sont fournis. La formulation retenue par la proposition (« ... si le SPF Affaires étrangères y avait autorisé... ») n'est donc pas correcte.

En ce qui concerne l'assurance assistance, **les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** tiennent à souligner que le problème pour l'entreprise d'assurances est de pouvoir exercer concrètement ses obligations. Le cas de force majeure peut devenir une réalité en cas de désorganisation complète des services publics du pays.

AU NIVEAU DE L'ASSURANCE ANNULATION VOYAGE

Les représentants des organisations de consommateurs souhaitent souligner les nombreuses clauses d'exclusions et notions vagues présentes dans les assurances annulation qui peuvent réduire celles-ci à peau de chagrin.

Ces représentants se positionnent tout d'abord pour une interprétation restrictive de ces clauses d'exclusion.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes réfutent ces affirmations gratuites et se réfèrent aux observations générales formulées dans l'introduction du présent avis. **Ils** se réfèrent en outre à l'article 40 de la loi du 6 avril 2010 sur les pratiques du marché aux termes duquel, *lorsque toutes ou certaines clauses d'un contrat entre une entreprise et un consommateur sont écrites, ces clauses doivent être rédigées de manière claire et compréhensible.*

En cas de doute sur le sens d'une clause, l'interprétation la plus favorable au consommateur prévaut.

a) *prévoir un montant assuré de minimum 50.000 €*

Le Conseil, bien que soucieux d'une couverture efficace et représentative du voyage, n'adhère pas à cette proposition d'un montant minimum qui lui semble trop élevé, voire fantaisiste (les consommateurs qui achètent un voyage de 50.000 euros ne sont pas fréquents !), et qui pourrait nuire au consommateur, via une prime d'assurance qui n'en sera que plus élevée elle aussi puisque celle-ci est calculée sur la base du montant assuré.

Le Conseil souligne à ce propos que c'est le prix du voyage qu'il importe d'assurer puisque le coût d'une annulation peut s'élever à 100 % du prix du voyage en cas d'annulation à la date même du départ.

b) *élargir l'application de l'annulation voyage en cas de décès, accidents et maladies survenant à un proche dans sa définition large*

Pour **les représentants des organisations de consommateurs** il semble logique, voire humain, d'étendre cette couverture aux proches de l'assuré.

Le Conseil estime cependant que cette notion de proche doit toutefois, dans un souci de sécurité juridique, pouvoir être délimitée clairement.

En effet, la notion de "*proche dans sa définition large*" est imprécise et pourrait être source d'abus.

Pour le **Conseil**, la notion de proche doit viser les personnes suivantes :

- les personnes domiciliées à la même adresse que le preneur d'assurance (p.ex. conjoint, partenaire, concubin...);
- les parents jusqu'au 2^{ème} degré (p.ex. enfants domiciliés chez l'ex-conjoint);
- cas particuliers : les personnes mentionnées expressément comme proches lors de la conclusion du contrat (p.ex. futurs conjoints ne vivant pas encore ensemble).

c) *élargir l'application des causes d'annulation du preneur d'assurances aux accompagnants*

Dans le même ordre d'idée, pour les **représentants des organisations de consommateurs**, les accompagnants de l'assuré doivent pouvoir être couverts par les mêmes causes d'annulation que le preneur. Par accompagnant, il convient d'entendre la personne accompagnant le voyageur sans qu'il y ait spécifiquement de liens affectifs ou familiaux entre ceux-ci.

Afin de limiter l'insécurité qui pourrait résulter d'une définition trop large de "l'accompagnant", la présence de l'accompagnant au voyage doit être, **selon eux**, de nature déterminante à la conclusion du contrat par le voyageur.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes soulignent qu'une notion imprécise d'« accompagnant » pourrait être source d'abus. Quid en effet des voyages en groupe ? Quid de la situation d'un seul assuré sur tous les passagers d'un autocar ? Ils proposent de limiter la définition d'accompagnant aux accompagnants « assurés » dans le cadre du même contrat.

Les représentants des organisations de consommateurs proposent de limiter la définition d'accompagnant aux accompagnants « assurés » dans le cadre du même contrat ou expressément mentionnés par le preneur lors de la conclusion du contrat (p.ex. « je pars avec la famille X »). Ainsi, le caractère déterminant à la conclusion du contrat de la présence des accompagnants, est implicite lorsque nous sommes face à un contrat de voyage unique pour plusieurs voyageurs. Si nous sommes face à plusieurs contrats, le caractère déterminant de la présence d'autres voyageurs à la conclusion du contrat, s'appréciera suivant que le voyageur en ait fait mention préalablement dans le contrat de voyage.

d) *interdiction des clauses excluant les maladies préexistantes à l'exclusion des complications et du danger réel d'aggravation rapide directement liée à la maladie préexistante*

Les représentants des organisations de consommateurs tiennent d'abord à indiquer que ce point est celui qui suscite le plus de contestations et de litiges en la matière. Il est donc important d'y apporter une attention toute particulière.

Ces représentants rappellent que la notion de maladie préexistante vise les maladies dont le consommateur est atteint au moment de souscrire l'assurance. Pour **eux**, il s'agit uniquement des maladies que le consommateur connaît effectivement. Et non celles qu'il devrait connaître!

La plupart des contrats excluent les maladies dont des symptômes se sont déjà manifestés. Or il est évident que l'on peut souffrir de certains symptômes sans s'en apercevoir, ou du moins, sans pouvoir les lier à une maladie bien précise.

Pour ces représentants seules les maladies ayant déjà fait l'objet d'un diagnostic médical au moment de la conclusion des contrats peuvent en être exclues. Cependant, encore faut-il que cette exclusion puisse être justifiée par la nature du voyage concerné.

De plus, **ces représentants** remarquent que les assureurs sont souvent tentés d'associer les problèmes médicaux que rencontre le consommateur à sa maladie préexistante afin d'exclure l'assuré de sa couverture.

Pour les représentants des organisations de consommateurs, il doit exister un réel lien de causalité directe et significatif entre ces problèmes et la maladie préexistante.

En effet, la maladie du voyageur ne peut être utilisée pour lui refuser toute couverture à la survenance du moindre problème médical.

A cet effet **les représentants des organisations de consommateurs** renvoient également à l'article 95 de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre précisant clairement que le certificat médical doit se limiter à la description de l'état de santé actuel de l'assuré et que très souvent les questionnaires ne respectent pas le prescrit légal et posent des questions relatives à l'historique de l'état de santé de l'assuré.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes rappellent qu'il découle de la technique de l'assurance qu'un assureur ne peut couvrir des risques qui existaient déjà au moment de la conclusion du contrat. Le principe de l'assurance est en effet de couvrir le risque de survenance aléatoire d'un événement. Il est donc logique que les maladies préexistantes soient exclues de la couverture. Il n'y a pas lieu d'interdire ce type d'exclusion.

Selon **ces représentants**, le consommateur qui est atteint d'une maladie préexistante doit le communiquer en toute bonne foi à l'agent de voyages, qui lui proposera de souscrire une assurance complémentaire pour le risque accru. La loi sur le contrat d'assurance terrestre oblige le preneur d'assurance à déclarer à l'assureur la nature du risque à couvrir ainsi que tous les éléments susceptibles d'intéresser l'assureur, qui devront être pris en compte dans l'analyse du risque (art. 5). Les maladies préexistantes sont importantes à cet égard. La loi précise que lorsque l'omission ou l'inexactitude intentionnelle dans la déclaration induisent l'assureur en erreur sur les éléments d'appréciation du risque, le contrat d'assurance est nul (art. 6).

Par ailleurs, **lesdits représentants** soulignent que lorsqu'un consommateur se trouverait en conflit avec un assureur qui, selon lui, se référerait trop vite à l'exclusion des maladies préexistantes pour refuser son intervention, ce consommateur peut adresser une plainte à l'Ombudsman des assurances.⁸ La jurisprudence de ce dernier retient clairement, comme le préconisent les organisations de consommateurs, la date du diagnostic médical d'une maladie pour déterminer si celle-ci peut être exclue, et non les premiers symptômes.⁹

En ce qui concerne l'Ombudsman des assurances, **les représentants des organisations de consommateurs** renvoient à leurs remarques formulées dans l'introduction de l'avis.

Enfin, à titre subsidiaire, **les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** se demandent comment apprécier objectivement le danger réel d'aggravation rapide ? N'est-il en outre pas paradoxal d'exclure de l'interdiction les

⁸ Voir www.ombudsman.as.

⁹ Ombudsman des assurances, Carnet 2008, p. 52.

complications qui elles-mêmes seraient causes d'annulation ou de dispense de soins médicaux à l'étranger ?

e) interdiction des clauses excluant les maladies spécifiques telles que les maladies nerveuses et le diabète

Tout d'abord, pour **les représentants des organisations de consommateurs** l'exclusion qui concerne des maladies spécifiques soulève une question de discrimination si l'assureur ne peut se justifier par des raisons objectives, précises et déterminantes en relation avec le type de voyage concerné.

Ensuite, et comme pour les maladies préexistantes, les assureurs sont souvent tentés d'associer les problèmes médicaux que rencontre le consommateur à sa maladie afin d'exclure l'assuré de sa couverture. Donc, et comme pour les maladies préexistantes, il doit exister un réel lien de causalité directe et significatif entre les problèmes médicaux rencontrés et la maladie.

Enfin, si on ne peut exclure un assuré en raison de sa maladie, comme le diabète par exemple, il serait logique de ne pas exclure les complications liées à sa maladie si l'assuré a agi avec diligence, en apportant tous les soins nécessaires dans son traitement; sauf si les complications et dangers réels d'aggravation de la maladie ne sont aucunement liés à la diligence et au soin que le voyageur pourrait y apporter, mais sont inéluctables.

Pour **les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes**, le diabète et la maladie nerveuse sont des maladies préexistantes qui devraient être traitées comme telles (voir ci-dessus). La couverture des maladies nerveuses devrait à tout le moins être liée à une hospitalisation

f) interdiction des clauses excluant le comportement imprudent des mineurs

Pour **les représentants des organisations de consommateurs**, seule la faute intentionnelle ou des cas précis et limités de fautes graves peuvent être exclus.

Hormis ces cas précis, pour **ces représentants**, de telles clauses contreviennent à l'obligation de rédiger les contrats de manière claire et précise, vident le contrat de sa substance et sont donc inacceptables.

AU NIVEAU DE L'ASSURANCE BAGAGES

Bien qu'il existe une indemnisation légale concernant la perte de bagages (Conventions de Varsovie et de Montréal pour le transport aérien par exemple), celle-ci est bien souvent insuffisante, selon **les représentants des organisations de consommateurs** C'est pourquoi une assurance est souvent conseillée.

Malgré tout, pour **les représentants des organisations de consommateurs**, afin que cette assurance puisse jouer son rôle de manière efficace et satisfaisante pour le consommateur, il conviendrait de limiter, voir supprimer certaines clauses d'exclusion.

a) obligation d'inclure dans l'assurance bagages le critère "détérioration des bagages" lors du transport

et b) interdiction des restrictions concernant les appareils multimédias

L'évolution de notre société fait que les personnes prenant l'avion sont de plus en plus nombreuses, tout comme les personnes voyageant avec des appareils multimédias, que ce soit à des fins professionnelles ou autres. Pour **les représentants des organisations de**

consommateurs, ces restrictions vont donc à l'encontre de l'évolution de la société et devraient être supprimées, voir subordonnées à la preuve que le consommateur est en partie responsable de cette détérioration en raison d'un manque de diligence de sa part.

En toute logique, **ces représentants** soulignent que la détérioration, dont il est ici question, vise un dégât inhabituel et caractérisé du bagage et ne peut se confondre avec une simple usure de celui-ci.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes estiment que prévoir la couverture de la « détérioration des bagages » entraînerait des discussions sans fin (griffes, légers coups, ...). En outre, les compagnies aériennes engagent leur responsabilité lorsque les bagages sont détériorés et indemnisent les passagers pour ce type de dommages. La convention de Montréal prévoit que cette indemnisation pourra s'élever, à partir du 1er janvier 2010, jusqu'à près de 1.400 € par voyageur.

Pour **ces représentants**, une limite dans la couverture pour les appareils multimédia doit rester possible, sous peine que l'assurance bagages ne devienne une assurance "appareil photo ou caméra". L'interdiction de toute restriction en la matière, comme le préconise la proposition de résolution, aurait pour effet de favoriser la fraude à l'assurance et d'entraîner une augmentation des primes. Des assurances spécifiques existent pour ce type de risques.

AU NIVEAU DE L'ASSURANCE ASSISTANCE VOYAGE

- a) *étendre la notion d'assuré à tous les membres du ménage du preneur d'assurance, y compris les enfants célibataires résidant à l'étranger.*

Pour les représentants des organisations de consommateurs, il est logique d'étendre cette notion d'assuré à l'ensemble des membres du ménage du preneur d'assurance, à l'instar de l'assurance annulation.

Le Conseil estime que l'extension de la notion d'assuré aux membres du ménage doit se limiter aux personnes suivantes (voir supra) :

- les personnes domiciliées à la même adresse que le preneur d'assurance (p.ex. conjoint, partenaire, concubin...);
- les parents jusqu'au 2^{ème} degré (p.ex. enfants domiciliés chez l'ex-conjoint);
- cas particuliers : les personnes mentionnées expressément comme proches lors de la conclusion du contrat (p.ex. futurs conjoints ne vivant pas encore ensemble).

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes se demandent en outre en quoi la qualité de célibataire, au sens juridique du terme, peut influencer la couverture des enfants accompagnant.

S'ils peuvent comprendre la couverture des membres du ménage pour la formule annuelle, ils la déconseillent pour les couvertures court terme.

Par ailleurs, pour **ces représentants**, il y a lieu de considérer que le lieu de rapatriement des personnes assurées dans le cadre d'un contrat est le domicile du preneur principal.

- b) *l'assurance assistance voyage doit s'appliquer, au minimum, à l'ensemble des pays européens*

Les représentants des organisations de consommateurs ne peuvent qu'adhérer à ce point de la proposition qui rencontre pleinement les intérêts des consommateurs.

- c) *les pays instables politiquement ou en état de guerre peuvent être exclus de l'assurance assistance voyage pour peu que le consommateur ait délibérément passé outre l'avis du SPF Affaires étrangères*

Le Conseil ne peut qu'adhérer à ce point qui est en conformité avec la logique et la pratique. Un voyageur engage sa propre responsabilité lorsqu'il se décide pour de telles destinations.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes rappellent à ce propos leur point de vue exprimé ci-dessus, et notamment le fait qu'en ce qui concerne l'assistance, le problème pour une compagnie d'assistance est de pouvoir exercer concrètement ses obligations. Le cas de force majeure peut en effet devenir une réalité en cas de désorganisation complète des services publics du pays.

- d) *en ce qui concerne les frais de secours et de recherches, garantir une intervention dans toutes les circonstances sans limitation de montant*

Bien que **les représentants des organisations de consommateurs** regrettent que ces assurances aient tendance à limiter le montant de l'intervention, il paraît exagéré de ne poser aucune limite.

Pour **ces représentants**, l'essentiel est de prévoir un montant qui corresponde à une couverture réelle et efficace de l'assuré.

Par contre, en ce qui concerne les lieux de l'intervention, aucune limite ne devrait être possible.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes soulignent que les moyens mis en œuvre pour « rechercher » un assuré ne peuvent s'envisager sans limitation de montant compte tenu des coûts particulièrement élevés. **Ils** pensent par exemple aux situations suivantes : traversée de l'Atlantique en voilier, accident de ski, disparition volontaire, etc.

- e) *en ce qui concerne les frais médicaux à l'étranger, ceux-ci doivent être pris en charge en ce compris pour les maladies préexistantes à l'exclusion des complications et du danger réel d'aggravation rapide directement liée à la maladie préexistante*

Pour ce point, **les représentants des différentes organisations** renvoient à leurs positions reprises plus haut aux points d) et e) relatifs aux assurances annulation.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes font remarquer que la couverture et la prise en charge des frais médicaux liés aux maladies préexistantes entraîne un grand nombre d'abus. Si la prise en charge des frais médicaux pour les maladies préexistantes est envisagée, il faut en définir clairement les limites.

En outre, comment apprécier objectivement le danger réel d'aggravation rapide ?

Ils remarquent que la prise en charge des maladies préexistantes à l'étranger « à l'exclusion des complications et du danger réel d'aggravation rapide » pose la question : que couvre-t-on dans ce cas ? S'il n'y a pas de complications, il n'y a en effet pas de raison d'intervenir.

- f) *en ce qui concerne le rapatriement des personnes prévoir le rapatriement de tous les consommateurs concernés en cas de rapatriement du conducteur du véhicule automobile, si aucun autre conducteur ne peut prendre le volant*

Les représentants des organisations de consommateurs ne peuvent qu'adhérer à ce point de la proposition qui rencontre pleinement les intérêts des consommateurs.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes estiment qu'il faut au minimum que, outre les personnes concernées, le véhicule soit couvert.

- g) *interdiction des clauses excluant les véhicules de plus de dix ans*

Les représentants des organisations de consommateurs ne peuvent qu'adhérer à ce point de la proposition, en ce sens que pour **eux** il est anormal d'exclure d'office les véhicules de plus de dix ans par exemple en cas de panne ou en ce qui concerne le rapatriement d'un véhicule en cas de perte totale. L'âge du véhicule ne correspond pas, **selon eux**, à un critère objectif, l'âge ne correspondant pas forcément à l'état du véhicule.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes estiment au contraire que l'âge de la voiture est un critère objectif. De plus, il y a une relation immédiate entre cet âge et le risque de panne. A condition qu'il y ait une communication claire, cette restriction doit rester possible. La couverture en cas de vol et d'accident reste acquise pour les véhicules de plus de dix ans.

3. Discussion sur l'étude relative à la problématique de l'annulation en cas de contrats de voyage et de l'assurance annulation, réalisée en 2008 par M. Jos Speybrouck

Ci-dessous, les notes respectives des représentants des organisations de consommateurs et des représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes relatives à cette étude.

A. Note des représentants des organisations de consommateurs

Les représentants des organisations de consommateurs s'interrogent sur les sources de certains chiffres avancés dans la note des représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes. Pour exemple, le montant de la majorité des contrats de voyages ne dépasserait pas la somme de 625€ selon ces représentants. Quid des références relatives à une telle statistique?

1. Interdiction d'assurances voyages inclusives dans le voyage à forfait

Les représentants des organisations de consommateurs indiquent que ce point fait déjà l'objet d'une discussion dans le projet d'avis sur la proposition de résolution visant à garantir un ensemble de critères minimum dans le cadre de l'assurance voyage.

Ils notent que la proposition contenue dans l'étude de Speybrouck rejoint la position des consommateurs dans le projet d'avis cité ci-dessus, à savoir l'interdiction des assurances inclusives au contrat de voyage.

Cette analyse se réfère d'une part à la jurisprudence de la Cour de Cassation française¹⁰ qui a estimé que la spécificité d'un produit d'assurance exigeait que le consommateur puisse y apporter une attention toute particulière et que par conséquent, il ne devait être donc proposé qu'à titre facultatif. D'autre part, elle s'appuie sur la directive relative aux voyages à forfait qui contient l'obligation précise de fournir des informations à propos de la conclusion facultative d'un contrat d'assurance couvrant les coûts afférents à l'annulation par le consommateur.¹¹

Quant à l'autorisation éventuelle d'une offre conjointe, **les représentants des organisations de consommateurs** approuvent la position reprise dans l'étude, à savoir qu'une interdiction spécifique est toujours possible si elle est proportionnelle au but recherché, à savoir, ici, la protection du consommateur.

2. *Annulation des contrats de voyage*

Pour **les représentants des organisations de consommateurs**, la loi sur les contrats de voyage telle qu'elle existe actuellement doit être améliorée en vue d'une meilleure transparence et d'un meilleur équilibre entre les parties en ce qui concerne le droit de résiliation et d'annulation. **Ils** rejoignent donc ici la position reprise dans l'étude Speybrouck.

Cette situation doit être appréciée avant et pendant l'exécution du contrat de voyages autant du point de vue de l'organisateur de voyage que du voyageur.

AVANT L'EXECUTION DU CONTRAT

En son article 13, la loi actuelle stipule que si un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, le voyageur doit en être averti le plus rapidement possible. Cette information est couplée avec la possibilité pour le voyageur de résilier le contrat sans frais ou d'accepter les solutions de modification proposées par l'organisateur de voyages moyennant un nouveau contrat ou un avenant à celui-ci

L'étude constate cependant que la loi reste muette sur plusieurs points:

- *Indemnisation du voyageur*

En effet, la loi n'indique rien sur la possibilité qu'a le voyageur de demander une indemnisation s'il n'accepte pas les modifications proposées. L'étude propose donc de compléter cet article de loi par un paragraphe stipulant:

"Si le voyageur n'accepte pas la modification, il pourra, le cas échéant, revendiquer une indemnisation"

Pour plus de sécurité, l'étude prévoit également de rajouter à cet article qu'en cas de résiliation par le voyageur, le remboursement des montants déjà versés doit avoir lieu dans les 30 jours.

Les représentants des organisations de consommateurs adhèrent à cette proposition, conforme au droit commun des contrats.

¹⁰ Cour de Cassation (FR) 12/06/1995, n° 94-82984, Bul 1995, n° 212, p. 581.

¹¹ Article 4.1.b) de la Directive sur les voyages à forfait 90/317/CEE du Conseil du 13 juin 1990

- *Force majeure*

La loi actuelle ne nous renseigne aucunement sur les conséquences d'une force majeure avant l'exécution du contrat pour le voyageur.

L'étude complète donc la loi en affirmant clairement que le même régime prévu à l'article 13 s'applique en cas de force majeure.

En soutien de cette analyse, l'étude avance que celle-ci est conforme au droit comparé (France, Allemagne, P-B) et à l'article 16 de la loi actuelle qui précise que le voyageur devra payer des indemnités si l'annulation est due à une cause qui lui est imputable. Par conséquence et a contrario, il en est déduit qu'aucun frais ne peuvent être réclamés au voyageur pour des causes qui ne lui sont pas imputables, et donc en cas de force majeure.

De plus, la loi sur les pratiques du commerce contient dans l'énumération des clauses abusives en son article 32, 10° la clause qui " *même en cas de force majeure, n'autorise le consommateur à rompre le contrat moyennant le paiement de dommages et intérêts*"

Afin d'objectiver un maximum cette force majeure, l'étude nous renvoie notamment aux avis négatifs de voyage émis par les Affaires étrangères ou par d'autres états membres de l'E.E.E., comme facteurs décisifs d'appréciation pour tout départ dans les 30 jours.

Il est évident que le voyageur ne pourra demander une indemnisation dans pareil cas, tout comme l'organisateur.

Les représentants des organisations de consommateurs adhèrent à cette proposition conforme à la loi sur les contrats de voyages, au droit commun des contrats et à la loi sur les pratiques du commerce. Toutefois, **ils** tiennent à préciser que la force majeure, pour le consommateur, ne peut se limiter à l'avis émis par le SPF Affaires étrangères et doit rester conforme au droit commun.

Ces représentants s'interrogent également sur l'opportunité de donner une définition à la force majeure dans le texte de loi afin de garantir une sécurité juridique pour le consommateur.

PENDANT L'EXECUTION DU CONTRAT DE VOYAGE

La loi actuelle prévoit en son article 15 que l'organisateur est tenu d'apporter aide et assistance par toutes les mesures nécessaires au voyageur qui rencontre des difficultés dans l'exécution du contrat et qu'il est tenu de dédommager le voyageur à concurrence des prestations prévues et non exécutées. En outre, lorsque de telles mesures sont impossibles ou que le voyageur se refuse à les accepter, pour des raisons valables, l'organisateur doit fournir au voyageur un moyen de transport pour le ramener au point de départ.

La loi n'est cependant pas claire sur plusieurs points:

- *Force majeure*

Une nouvelle fois, la loi actuelle manque de clarté dans les situations de force majeure.

L'organisateur est-il tenu de rembourser les prestations non exécutées et d'indemniser le voyageur en pareil cas?

Conformément à la doctrine habituelle pour la force majeure, aucune indemnité ne peut être réclamée mais l'étude précise qu'il y aura toujours remboursement des prestations non exécutées si l'alternative proposée par l'organisateur constituait une alternative non

équivalente. Donc, l'article 15 doit être lu comme étant d'application même en cas de force majeure.

Cette solution fut d'ailleurs retenue par la Commission litiges voyages dans plusieurs décisions.

Selon **les représentants des organisations de consommateurs**, ce remboursement des prestations non exécutées même en cas de force majeure se conçoit en équilibre de l'obligation faite au voyageur de devoir, le cas échéant, et de manière proportionnelle et raisonnable, rembourser les frais déboursés par l'organisateur dans son assistance et aide au voyageur. Selon **eux**, cette solution permet de respecter l'équilibre des parties. La loi devrait donc être adaptée en ce sens et cela conformément à la jurisprudence de la Commission litiges voyages.

- *Rapatriement*

L'étude rajoute dans le libellé de l'article 15 que le rapatriement doit avoir lieu sans frais. L'organisateur ne pourra demander au voyageur, le cas échéant, et de manière proportionnelle et raisonnable, que le remboursement des frais de secours et d'assistance en situation de force majeure.

Les frais liés au rapatriement ne peuvent être mis à charge du consommateur lorsque les arrangements sont impossibles ou qu'il les refuse pour des raisons valables.

L'étude précise que cette interprétation est conforme à la directive sur les voyages à forfait qui précise spécifiquement que le rapatriement se fera sans supplément de prix

Les représentants des organisations de consommateurs estiment que les propositions formulées vont dans le bon sens en clarifiant et en simplifiant la loi, tout en assurant un équilibre entre les parties. En effet, si le voyageur devra éventuellement supporter les frais d'assistance et d'aide, de manière proportionnelle et raisonnable, en cas de force majeure, hors frais de rapatriement, l'organisateur pour sa part sera tenu au remboursement des prestations non exécutées.

Ces représentants soulignent cependant l'insécurité et la subjectivité de la formulation "*pour des raisons valables*", notion qui devra être clarifiée pour plus de sécurité juridique.

- *Clause de résiliation (e.a.en cas de force majeure)*

La loi actuelle, si elle prévoit un dédommagement automatique de l'organisateur lorsque le voyageur use de son droit de résiliation, ne prévoit, par contre, qu'une possibilité pour le voyageur dans le sens inverse.

Dans un souci de réciprocité et d'équilibre, l'étude Speybrouck souligne donc cette incohérence et remédie à celle-ci en conférant expressément au voyageur le même droit qu'à l'organisateur.

Les représentants des organisations de consommateurs ne peuvent qu'adhérer à cette proposition allant de nouveau vers plus d'équilibre entre les parties. Selon **eux**, ces propositions sont conformes aux principes de proportionnalité et d'équivalence. Ils renvoient ici à la jurisprudence récente du 10 mars 2010¹².

¹² Président du tribunal de commerce Namur, 10/03/2010, non publié

L'étude se penche également sur la notion d'"imputabilité". Elle précise qu'il faut entendre cette notion comme un rapport de fait et non de faute. Par exemple, la maladie et l'accident seront imputables au voyageur, indépendamment qu'il en soit responsable ou pas.

Les représentants des organisations de consommateurs tiennent à souligner qu'une telle interprétation de la notion d'imputabilité est en contradiction avec la notion de force majeure de droit commun et annule ainsi la possibilité pour le consommateur de s'en prévaloir. La force majeure serait donc limitée, dans le cadre des contrats de voyage, aux seuls avis émis par le SPF Affaires étrangères. Selon **eux**, cette interprétation est inacceptable pour le consommateur, car elle réduit sa possibilité d'annulation en cas de force majeure pratiquement à néant.

B. Note des représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes

1. INTERDICTION D'ASSURANCES VOYAGE INCLUSES DANS LE CONTRAT DE VOYAGE

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes renvoient à l'avis sur la proposition de résolution visant à garantir un ensemble de critères minimums dans le cadre de l'assurance voyage (voir supra, point 2).

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes insistent sur le fait qu'il n'est pas question d'un « problème ». Le pourcentage de réclamations est négligeable et il n'est pas exact que ces polices ne donnent pas satisfaction au consommateur moyen. Au contraire, la pratique permet de couvrir près de 90% des sinistres pour une prime très avantageuse. Contre paiement d'une prime supplémentaire, le consommateur peut obtenir une couverture plus étendue.

Le secteur fait remarquer que la suppression de l'assurance annulation incluse fera augmenter les problèmes parce que de nombreux clients ne sont pas disposés à payer la prime d'une assurance facultative. Cette catégorie, qui bénéficie aujourd'hui d'un degré important de protection, risque de passer entre les mailles du filet.

Le désavantage au point de vue de la qualité, la distorsion de la concurrence et la sous-assurance systématique ne sont pas considérés comme établis. Comme il a été démontré (voir exemple titre en annexe), les polices comprises couvrent dans presque tous les cas 100% des frais. Si les frais maximums d'annulation sont inférieurs à la somme totale du voyage (par exemple un plafond de 625 EUR), il n'est pas nécessaire d'exiger une couverture à concurrence de la somme du voyage. Lorsque la somme dépasse les 625 EUR, rarement ou jamais, il n'est pas non plus nécessaire de prévoir un montant déraisonnablement élevé. Comme il ressort de l'exemple, le client peut conclure une assurance supplémentaire pour la somme dépassant le plafond. Les accusations concernant une sous-assurance systématique sont injustifiées et induisent le consommateur en erreur.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes reconnaissent que l'assurance voyage ne constitue pas un service touristique significatif, un service qui contribue à la constitution d'un forfait. Le contraire impliquerait en effet que chaque vol ou hébergement avec assurance constituerait un voyage à forfait. Cette qualification n'implique selon nous aucune interdiction des offres conjointes.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes font remarquer que le voyage et l'assurance sont considérés comme complémentaires par le législateur européen. Dans la Directive 2002/90 (CE) sur l'intermédiation en assurance, les agences de voyage sont explicitement exclues du champ d'application, dans la mesure où les assurances sont fournies en complément du voyage.

Ces représentants renvoient expressément à la jurisprudence belge¹³ qui a déjà considéré, dans le passé, que ces offres conjointes étaient autorisées, ainsi qu'à l'arrêt de la Cour de Justice¹⁴ qui considère que l'interdiction belge des offres conjointes est contraire au droit européen. Comme le préjudice du consommateur moyen n'est pas prouvé, une interdiction générale est considérée comme disproportionnée. **Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** insistent sur le fait que la jurisprudence française de cassation (1995) a entre-temps été annulée par la jurisprudence européenne.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes font enfin remarquer que, lors des réunions, les représentants des organisateurs de voyages, les intermédiaires de voyages et les assureurs ont fait une évaluation positive du système actuel.

2. DROIT DE RESILIATION SANS INDEMNITE DE RESILIATION

2A Régime de résiliation en cas de force majeure avant le départ

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes ne peuvent pas être d'accord avec l'adaptation proposée pour l'article 13 car elle n'offre pas de clarification et risque au contraire d'entraîner un désavantage disproportionné aux organisateurs de voyages.

Dans la proposition, la dernière phrase de l'article 13 est supprimée et remplacée par le passage suivant:

~~Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 14.~~
§2. Si le voyageur n'accepte pas la modification, il pourra, le cas échéant, revendiquer une indemnisation.

§3. Le régime tel que prévu au § 1 est également d'application si, avant le début du voyage, une situation de force majeure survient ou est imminente, laquelle rend ou risque de rendre impossible l'exécution du voyage. L'avis négatif de voyage des autorités belges ou d'un État membre de l'E.E.E. est en l'espèce un facteur décisif et ce, pour tous les voyages avec départ dans un délai de trente jours."

Revendication d'une indemnisation:

Comme il ressort des travaux préparatoires¹⁵, l'organisateur de voyages ne peut pas adapter le contrat de manière arbitraire. Une adaptation est uniquement justifiée lorsqu'il peut invoquer des circonstances extraordinaires. L'octroi d'une indemnisation n'est par conséquent possible comme le dit la directive, que si cela est approprié et ne peut donc pas être fixé de manière forfaitaire:

"L'organisateur de voyages doit pouvoir invoquer des circonstances extraordinaires qu'il ne pouvait prévoir à la signature du contrat et qui le contraignent à modifier celui-ci."
- *"le voyageur peut également réclamer un dédommagement dans ce cas. La directive prévoit que cette possibilité ne peut être utilisée que "si cela est approprié" de sorte que chaque cas devra être apprécié individuellement pour éviter les abus".*

¹³ Président du tribunal de commerce Bruges, 5 juin 2003, Corr Mechelen, 19 mai 2004.

¹⁴ Cour de Justice, 23 avril 2009 (C-261/07 en C-299/07)

¹⁵ Développements 488-1 (B.Z. 1991-1992) p 9,11

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes ne peuvent pas se rallier à la modification proposée car elle n'atteint pas l'objectif fixé, la clarification. En cas de force majeure et de circonstances non imputables à l'organisateur de voyages, il n'est pas logique que ce dernier doive payer une indemnisation en plus du remboursement de la somme du voyage. En effet, le remboursement de la somme du voyage implique dans de nombreux cas déjà une perte économique importante.

Exemple en guise de clarification: un organisateur de voyages est obligé d'adapter le circuit touristique et d'accorder éventuellement au client l'annulation gratuite parce qu'un des sommets du voyage au Pérou ne peut pas être exécuté (en raison du mauvais temps et des coulées de boue, le Machu Picchu n'est pas accessible). Le remboursement de l'entièreté de la somme du voyage signifie déjà un coût très élevé (les vols, hôtels etc, doivent être payés aux fournisseurs afin qu'ils puissent être parfaitement exécutés).

En ordre subsidiaire, le texte doit être adapté comme suit:

§2. Si le voyageur n'accepte pas la modification, il pourra, le cas échéant, si cela est approprié et sans préjudice des dispositions de l'article 14, §2 a et b, revendiquer une indemnisation.

Force majeure et menace de force majeure – avis négatif de voyage des autorités belges ou d'un Etat membre de l'E.E.E.

Dans la proposition de M. Speybrouck, un droit d'annulation gratuit est prévu non seulement en cas de force majeure mais également en cas de menace de cas de force majeure. Un avis négatif de voyage des autorités belges ou d'un Etat membre de l'E.E.E. serait un facteur déterminant, pour tous les voyages avec départ dans les trente jours.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes craignent que la proposition ne fonctionne pas en pratique:

- Le SPF Affaires étrangères ne souhaite pas lier de conséquences juridiques à ses avis de voyages (voir disclaimer sur www.diplomatie.be). Pour les pays au sein de l'E.E.E., aucun avis négatif n'est formulé en pratique. La solution proposée est donc loin de convenir.
- Les avis de voyage d'un pays de l'E.E.E. peuvent uniquement être destinés aux ressortissants du pays concerné. La référence à un Etat membre de l'E.E.E. ne peut porter que sur les voyages des ressortissants de cet Etat membre. Pour les Belges, l'avis belge est d'application. Les avis dans d'autres pays peuvent en effet diverger parce que, pour les ressortissants de ces pays, on estime qu'il y a un risque plus élevé en raison d'un conflit politique.
- Imposer un délai de trente jours n'est pas acceptable aussi longtemps que l'on ne sait pas clairement que l'exécution du voyage est effectivement compromise. Un avis de voyage peut éventuellement être valable pour une très courte période (par exemple, des troubles éventuels à la suite d'élections, manifestation, risque d'incendie de forêt, ouragans, catastrophes naturelles). Une fois la menace disparue, il n'y a aucune raison pour octroyer l'annulation gratuite.
- La menace de force majeure n'est pas un critère objectif. Il n'existe pas de certitude que le contrat ne peut pas être exécuté.
- Le secteur prend déjà maintenant ses responsabilités. En cas d'avis de voyage négatif, un droit d'annulation gratuit est déjà octroyé par la législation actuelle.

Conclusion: selon **ces représentants**, dans les circonstances données, il n'est pas indiqué d'adapter la loi. Le régime actuel fonctionne convenablement et l'organisateur de voyages reste, comme le prévoit la directive, le mieux placé pour prendre une initiative de modification/annulation du voyage.

En rapport avec le fait que le voyageur peut se prévaloir de la force majeure et le renvoi à l'article 32,10° relatif aux clauses abusives, il est fait référence aux dispositions de l'article 1147 et suivants du Code civil. Ces articles stipulent qu'un débiteur qui est empêché de remplir son obligation, en raison d'une cause étrangère, d'une force majeure ou d'un cas fortuit n'est pas tenu à des dommages et intérêts.

Lorsque l'obligation consiste toutefois à payer une somme d'argent, l'exécution de l'obligation ne peut pas être annulée par la force majeure (Cass., 13 mars 1947, Pas. 1947, I, 108).

2B. Régime clair de résiliation en cas de force majeure durant le voyage

Pour **les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes**, il est clair que l'article 15 de la LCV s'applique également en cas de force majeure.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes n'ont pas d'objection à la précision proposée, à savoir que la mise à disposition d'un moyen de transport similaire gratuit doit être gratuite. *In casu*, il est proposé d'utiliser les mots de la directive et de remplacer "sans frais " par "sans frais supplémentaires".

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes ne peuvent pas être d'accord avec d'autres modifications.

Selon **ces représentants**, il n'existe pas de contradiction entre l'article 15 et 18 LCV en ce qui concerne le droit à une indemnisation.

En vertu de l'article 17, l'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du voyage. Dans la doctrine (voir entre autres doctorat R. Strubbe) et la jurisprudence (voir note Speybrouck), il existe une grande unanimité sur le fait que les prestations non livrées doivent toujours être remboursées. L'article 18 en revanche traite d'une indemnisation complémentaire, préjudice qui porte sur d'autres éléments que le remboursement des prestations non fournies.

Cette distinction se retrouve clairement dans le préambule de la directive sur les voyages à forfait¹⁶ :

« Considérant que l'organisateur et/ou le revendeur qui sont parties au contrat doivent être responsables vis-à-vis du consommateur de la bonne exécution des obligations découlant de ce contrat ; que l'organisateur et/ou le revendeur doivent en outre être responsables du dommage subi par le consommateur en raison de la non exécution ou de la mauvaise exécution du contrat, sauf si les manquements constatés dans l'exécution du contrat ne lui sont pas attribuables, ni à d'autres prestataires de services ; »

La proposition va également beaucoup trop loin en octroyant au consommateur, en plus du rapatriement gratuit et du remboursement des prestations non fournies, également un droit au remboursement des jours de voyage dont il n'a pas bénéficié. Si les manquements sont attribuables aux cas décrits à l'article 18 LCV (faute du voyageur, un tiers, force majeure), il est injuste d'imposer à l'organisateur de voyages d'autres compensations, en plus du

¹⁶ Directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait

remboursement des prestations non fournies. Le remboursement de prestations non fournies constituera déjà dans de nombreux cas un coût que l'organisateur de voyages ne peut pas récupérer auprès de ses fournisseurs. La marge bénéficiaire normale va également être perdue dans ce cas.

3. DROIT DE RESILIATION AVEC INDEMNITE DE RESILIATION: CLARTE SUR L'EXIGIBILITE DES INDEMNITES DE RESILIATION

Dans la proposition de M. Speybroeck, un troisième paragraphe est ajouté à l'article 14.

§ 3. Si l'organisateur de voyages résilie le contrat avant le début du voyage en raison d'un motif autre que celui précisé au § 2 a et b, le voyageur pourra revendiquer une indemnité analogue à celle que l'organisateur de voyages a convenu en sa faveur en cas de résiliation par le voyageur.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes estiment que cet ajout entraîne un désavantage disproportionné au secteur.

Comme indiqué ci-dessus, il ressort des travaux préparatoires¹⁷ que l'organisateur de voyages ne peut pas adapter arbitrairement le contrat. Une adaptation est uniquement justifiée lorsqu'il peut invoquer des circonstances extraordinaires. En cas d'arbitraire, le client peut déjà aujourd'hui revendiquer une indemnisation. Lorsque l'organisateur de voyages peut se prévaloir de la non-responsabilité sur la base de l'article 18§2 LCV, l'indemnisation est inéquitable. L'octroi d'une indemnisation supplémentaire au client n'est par conséquent possible, comme le dit la directive, que si cela est approprié et ne peut donc pas être fixé de manière forfaitaire:

“L'organisateur de voyages doit pouvoir invoquer des circonstances extraordinaires qu'il ne pouvait prévoir à la signature du contrat et qui le contraignent à modifier celui-ci.”
- *“le voyageur peut également réclamer un dédommagement dans ce cas. La directive prévoit que cette possibilité ne peut être utilisée que “si cela est approprié » de sorte que chaque cas devra être apprécié individuellement pour éviter les abus”.*

Une indemnisation forfaitaire est injuste à de nombreux points de vue. Tout d'abord, il n'est pas certain que le client dont le contrat est rompu va effectivement subir un préjudice. La somme du voyage est en effet restituée. Il est possible qu'il puisse réserver un autre voyage à un prix plus avantageux.

Inversement, l'organisateur de voyages, lorsqu'il est lui-même contraint d'annuler ou lorsque le client annule, subira en tout cas un préjudice. L'annulation implique au moins la perte de la marge qu'il a sur le voyage. En outre, des frais d'annulation sont également dus aux fournisseurs (hôtelier, prestataire d'hébergement.....)

Enfin, il convient de faire remarquer que la directive même ne prévoit pas de possibilité d'annuler le contrat. Sur la base de la directive, le consommateur a uniquement le droit de résilier le contrat si une modification importante intervient dans le contenu du contrat. Dans la directive, il est dans d'autres cas, uniquement question de cession de la réservation:

Article 4, 3. Lorsque le consommateur est empêché de participer au forfait, il peut céder sa réservation, après en avoir informé l'organisateur ou le détaillant dans un délai raisonnable

¹⁷ Développements 488-1 (S.E. 1991-1992) p 9,11

avant le départ, à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le forfait. La personne qui cède son forfait et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis de l'organisateur ou du détaillant partie au contrat, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

En ce qui concerne la précision de l'imputabilité dans le chef du voyageur, les représentants des classes moyennes et des PME restent partisans du maintien de la situation actuelle. Si une faute est imputable à l'organisateur de voyages et qu'un élément essentiel du contrat est modifié, le client peut annuler gratuitement.

Quant au cas de force majeure dans le chef du voyageur, **les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** ne peuvent pas être d'accord avec la note des consommateurs. **Ces représentants** renvoient à la jurisprudence belge de cassation en rapport avec le paiement d'une somme d'argent (voir ci-dessus). En principe, le consommateur ne peut pas se prévaloir de la force majeure. Si le voyage ne peut pas être exécuté pour raison de force majeure, la législation garantit déjà aujourd'hui le remboursement total de la somme du voyage. Le risque de force majeure repose donc sur les épaules de l'organisateur de voyages.

Conclusion générale

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes rendent un avis négatif concernant les modifications proposées.

Ils contestent l'existence de problèmes fondamentaux nécessitant d'adapter, déjà aujourd'hui, la législation et renvoient à la révision de la directive sur les voyages à forfait qui se prépare. Il est indiqué d'attendre cette révision afin d'éviter des modifications de loi successives. Le consommateur bénéficie aujourd'hui déjà d'un haut niveau de protection, dans de nombreux domaines également supérieur à celui prévu par la directive européenne. Les modifications proposées pour protéger le consommateur créent un désavantage disproportionné pour le secteur et ne tiennent pas compte du contexte international de la concurrence à laquelle le secteur doit faire face.

Enfin, les adaptations semblent difficilement conciliables avec quelques objectifs de la directive: créer un marché commun via l'harmonisation de la législation :

« Considérant que les législations des Etats membres concernant les voyages à forfait, y compris les vacances à forfait et les circuits à forfait, présentent de nombreuses disparités et que les pratiques nationales dans ce domaine diffèrent considérablement avec pour conséquence que la libre prestation de services est entravée et que des distorsions apparaissent dans la concurrence entre les exploitants établis dans différents Etats; »

« Considérant que la fixation de règles communes relative aux voyages à forfait contribuera à lever ces entraves et donc à réaliser un marché commun dans le domaine de la prestation de services, ce qui permettra aux exploitants établis dans un Etat membre de fournir des services dans d'autres Etats membres et permettre aux consommateurs de la Communauté d'acheter des forfaits à des prix comparables; »

MEMBRES ET EXPERTS AYANT ASSISTE A L'ASSEMBLEE PLENIERE
DU
CONSEIL DE LA CONSOMMATION DU 29 AVRIL 2010
PRESIDE PAR MONSIEUR GEURTS

1. Membres représentant les organisations de consommateurs:

Effectifs: Madame DE ROECK-ISEBAERT (Gezinsbond)
 Monsieur DUCART (Test-Achats)
 Madame JONCKHEERE (CGSLB)

Suppléants : Monsieur DE BIE (Test-Achats)
 Monsieur QUINTARD (FGTB)

2. Membres représentant les organisations de la production :

Effectifs : Monsieur GHEUR (FEB)
 Monsieur VAN BULCK (Febelfin)
 Monsieur van OLDENEEL (Assuralia)
 Monsieur WALSCHOT (Agoria)

3. Membres représentant les organisations de la distribution:

Effectifs: Monsieur de LAMINNE de BEX (FEDIS)
 Madame PINT (FEDIS)

4. Membres représentant les organisations des classes moyennes:

Effectif: Monsieur VERHAMME M. (UNIZO)

5. Observateurs

Monsieur BOIKETÉ Ch. (CRIOC)
Monsieur STORME (FGTB)
Madame Van den BROECK (Test-Achats)
Monsieur VANDERCAMMEN (CRIOC)