

## Guidelines

# Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage

La [loi du 21/11/2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage](#) (appelée ci-après « la loi ») est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2018. Elle transpose la [directive 2015/2302/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées, modifiant le règlement \(CE\) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE](#) (appelée ci-après la directive) du Conseil.

Afin de rendre la loi plus claire, l'Administration propose des guidelines dont l'objectif est d'encadrer l'application pratique de la loi et de préciser et d'expliquer aux stakeholders comment respecter au mieux la législation.

Le présent document donne en premier lieu les définitions principales, puis se penche sur les principes de la loi et, enfin, développe des applications pratiques.

En ce qui concerne ces applications pratiques, il est important de signaler qu'il ne s'agit que d'exemples indicatifs. Il convient ainsi d'évaluer chaque cas individuellement, sachant que l'appréciation finale revient toujours aux cours et tribunaux.

## Table des matières

<b>1.</b>	<b>Définitions</b> .....	<b>6</b>
1.1.	Qu'est-ce qu'un service de voyage ? .....	6
1.1.1.	Art. 2, 1° : service de voyage .....	6
1.1.2.	Exemples.....	6
1.2.	Qu'est-ce qu'un voyage à forfait ? .....	7
1.2.1.	Art. 2, 2°, b.5) : voyage à forfait.....	7
1.2.2.	Exemples.....	7
1.3.	Qu'est-ce qu'une prestation de voyage liée ? .....	8
1.3.1.	Art. 2, 5°, b : prestation de voyage liée .....	8
1.3.2.	Exemples.....	8
1.4.	Qu'est-ce qu'un voyageur ? .....	9
1.4.1.	Art. 2, 6° : voyageur .....	9
1.4.2.	Exemples.....	9
1.5.	Qu'est-ce qu'un professionnel ?.....	9
1.6.	Qu'est-ce qu'un organisateur ?.....	9
1.7.	Qu'est-ce qu'un détaillant ?.....	9
<b>2.</b>	<b>Principes de la loi</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1.</b>	<b>Application de la loi pour un voyage à forfait</b> .....	<b>10</b>
2.1.1.	Protection en cas d'insolvabilité (art. 54).....	10
2.1.2.	Obligations d'information (art. 5 à 7 inclus).....	10
2.1.2.1	Généralités.....	10
2.1.2.2	Assurance annulation.....	12
2.1.2.2.1	Qu'est-ce qu'une assurance annulation ?.....	12
2.1.2.2.2	Fiche d'information pour le consommateur .....	12
2.1.2.2.3	Qui peut s'assurer via une assurance annulation ?.....	12
2.1.2.2.4	Applications pratiques.....	12
<input type="checkbox"/>	Types d'assurance.....	12
<input type="checkbox"/>	Attentes des voyageurs .....	13
<input type="checkbox"/>	Prix de l'assurance et caractère optionnel.....	13
<input type="checkbox"/>	Cas couverts par l'assurance annulation .....	13
<input type="checkbox"/>	Cas non couverts par l'assurance annulation .....	13
2.1.3.	Exécution du contrat (art. 33).....	13
2.1.4.	Modification du prix (art. 19 à 23) .....	14
2.1.5.	Modifications d'autres clauses (art. 24 à 28) .....	14
2.1.6.	Résiliation (art. 29 à 32).....	15
2.1.6.1	Résiliation par le voyageur (art. 29 et 30).....	15
2.1.6.2	Résiliation par l'organisateur (art. 31) .....	16
2.1.6.3	Remboursement par l'organisateur (art. 32).....	16
2.1.7.	Réduction du prix et dédommagement (art. 47 à 52) .....	16
<b>2.2.</b>	<b>Application de la loi pour les prestations de voyage liées</b> .....	<b>17</b>
2.2.1.	Protection en cas d'insolvabilité (art. 65).....	17
2.2.2.	Obligations d'information (art. 66).....	18
2.2.3.	Exécution du contrat (art. 67).....	18
<b>2.3.</b>	<b>Application de la loi pour les services de voyage visés à l'article 2, 1°</b> .....	<b>18</b>
2.3.1.	Protection en cas d'insolvabilité (art. 72).....	18

2.3.2.	Obligations d'information (art. 71).....	18
2.3.3.	Exécution du contrat (art. 73) .....	19
2.4.	<b>Exception</b> sur la base de l'article 4 .....	19
2.4.1.	Art. 4,1° .....	19
2.4.2.	Art. 4,2° .....	19
2.4.3.	Art. 4,3° .....	20
3.	<b>Applications pratiques</b> .....	20
3.1.	Un voyageur se rend dans une agence et souhaite réserver un <b>voyage complet</b> . L'agence réserve un vol séparément et le client reçoit une facture à ce sujet. Le client a évidemment aussi besoin d'un hôtel, que l'agence réserve via un site internet ; le client devra payer sur place. L'agence ne présente au voyageur qu'une facture pour le vol. L'intention du client est de composer un voyage « <i>dynamic packaging</i> » mais comment peut-il le prouver puisqu'il n'a qu'une seule facture pour un seul service de voyage ? ..	20
3.2.	Le client rentre dans une agence. Il a l'intention de réserver un <b>forfait</b> . Il sait à quelle période il partira en vacances, fixe déjà les vols et reçoit un bon de commande à ce sujet. Différentes options s'offrent à lui pour l'hôtel, il les emmène chez lui afin de permettre à sa famille de choisir, et revient quelques jours plus tard à l'agence. L'hôtel est réservé mais sous un autre numéro de dossier ou PO. Le client a réservé deux services distincts et les a payés séparément mais pensait avoir réservé un forfait. Un client réserve dès septembre un vol vers une destination lointaine car cette décision est la plus urgente afin de bénéficier d'un tarif de vol avantageux. Le choix de l'hôtel sera fixé par la suite. En conséquence, seul le premier volet, le vol, fait l'objet d'un accord de paiement. Pouvons-nous partir du principe selon lequel il ne s'agit pas d'un <b>voyage à forfait</b> ni d'une <b>prestation de voyage liée</b> (puisque'il n'y a pas eu un seul contact) ? .....	21
3.3.	Un numéro de dossier (PO) distinct ne constitue-t-il pas automatiquement la preuve qu'une réservation séparée a eu lieu ?.....	21
3.4.	Le client fait appel à une agence de voyages qui facilite la réservation de services séparés. Il demande de l'aide afin de réserver un vol. Il souhaite ensuite des informations sur les hôtels et demande à l'agence de lui réserver une chambre. Le client souhaite ne pas payer séparément mais règle les deux factures en même temps sur le compte de l'agence. ....	21
3.5.	Que sont les <b>modalités de paiement</b> (article 2, 2°, b.5) ? .....	22
3.6.	En cas de combinaison avec un « autre service touristique », comment déterminer ce qui constitue une caractéristique essentielle de la combinaison ? Dans l'explication, il est question d'une caractéristique essentielle dans le chef du voyageur. Le client doit-il lui-même présenter les caractéristiques essentielles ? Comment un organisateur peut-il savoir qu'il s'agit d'une caractéristique essentielle ? .....	22
3.7.	Comment un consommateur peut-il prouver qu'il y a facilitation au sens de l'article 2, 5° b) ?.....	22
3.8.	L'utilisation de cookies ou de métadonnées signifie-t-elle qu'il y a facilitation ciblée ? .	22
3.9.	De nombreux organisateurs ont un site internet sur lequel un voyageur peut créer son propre profil et ensuite retrouver, télécharger, enregistrer ses propres documents (confirmation de voyage, facture, etc.). Lors d'une réservation, le voyageur reçoit un e-mail de confirmation avec un lien vers les documents. De tels systèmes peuvent-ils encore être utilisés ? .....	23
3.10.	Que faut-il entendre par un groupe limité ? Est-ce une question de nombre ou plutôt d'un groupe fermé, de sorte que l'offre ne s'adresse pas au public ? .....	23
3.11.	Seuls les voyages d'affaires achetés en vertu d'une convention générale sont maintenant exclus (article 4, 3°). Est-il possible que tous les voyages d'affaires (avec ou sans convention générale) tombent hors du champ d'application ? .....	23
3.12.	Que doit contenir la convention générale ?.....	23

- 3.13. Un contrat de collaboration future pour un nombre spécifique d'années, sans exclusivité, suffit-il pour qu'il soit question d'une « convention générale » ? ..... 23
- 3.14. Qu'entend-on par « l'heure approximative du départ et du retour » ? ..... 23
- 3.15. Un organisateur ne connaît pas encore les heures de vol au moment de la fourniture des informations précontractuelles, et si une heure peut être communiquée, elle peut encore changer dans l'intervalle jusqu'au voyage. Pour les voyages qui incluent le vol et mentionnent la durée du voyage en jours, le jour d'arrivée et le jour de départ sont comptés comme des jours de voyage complets. Les heures de vol mentionnées par l'organisateur de voyage dans sa brochure sont généralement données sous réserve. . 24
- 3.16. Comment une agence de voyages peut-elle prouver avoir remis les formulaires d'information de base ? ..... 24
- 3.17. Sur la base de l'article 5, § 1<sup>er</sup>, 8<sup>o</sup>, une assurance annulation est-elle permise ? ..... 24
- 3.18. L'article VI.3 CDE impose une obligation générale d'indication du prix en cas d'offre de services homogènes. Cette obligation générale pourrait être appliquée à tort aux brochures imprimées par les organisateurs, bien que la nouvelle directive souhaite répondre aux attentes du consommateur, de l'organisateur et de l'hôtelier en n'imposant aucune obligation pour les brochures. Les dispositions spécifiques actuellement valables pour les brochures ne sont pas conservées, est-ce exact ? ..... 25
- 3.19. De quelle manière le secteur du voyage doit-il satisfaire à l'article 11 de la loi ? ..... 25
- 3.20. Comment l'Inspection économique va-t-elle vérifier le respect des obligations en matière d'information? ..... 25
- 3.21. Le contrat de voyage à forfait doit indiquer le mode de calcul de la révision du prix. Le secteur peut-il déroger à cette obligation ? ..... 25
- 3.22. A l'article 25, il est question d'une modification majeure lorsque l'une des caractéristiques principales des services de voyage subit une modification significative (article 5, § 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup>).
- Dans la brochure, l'organisateur signale par exemple que les hôtels indiqués peuvent être remplacés par un hôtel de catégorie similaire. Est-ce que ce sera encore possible à l'avenir d'indiquer cela sans que cela soit considéré comme une modification significative ?
  - Différentes excursions sont au programme d'un circuit organisé mais peu avant le départ, une des excursions prévues ne peut avoir lieu en raison de circonstances inconnues lors de la conclusion du contrat. Cela peut-il donner lieu à l'annulation gratuite du contrat ? ..... 26
- 3.23. Art. 26, 3<sup>o</sup> Est-ce que la fin automatique du contrat doit être expressément signifiée au voyageur? ..... 26
- 3.24. L'article 26 : qu'en sera-t-il si le voyageur est contacté par lettre mais ne prend pas connaissance du contenu parce qu'il est parti en voyage pendant quelques jours ? Quels moyens faut-il employer pour l'informer ? S'agit-il du même moyen que lors de la réservation, internet + e-mail, infos par mail ? Laisser un message sur le téléphone du voyageur est-il suffisant ? ..... 26
- 3.25. Les frais de résiliation doivent tenir compte des économies de coûts escomptées (art. 29, §§ 2 et 3). Cela signifie-t-il que, les forfaits standardisés actuels – qui augmentent au fur et à mesure que le départ approche et atteignent finalement 100 % – ne pourront plus être appliqués ? ..... 26
- 3.26. L'article 30 traite du droit du voyageur de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Les conseils par destination issus du SPF Affaires étrangères constituent ici le seul critère décisif sur lequel le voyageur peut s'appuyer pour invoquer ou non ce droit. Un avis négatif est, pour le voyageur, le seul critère objectif indiquant des « circonstances exceptionnelles et inévitables ». Question supplémentaire : qu'entend-on par « à proximité immédiate » ? ..... 27

- 3.27. Dans l'exposé des motifs de la loi, à l'article 32, il est question d'un nouveau critère en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables « ... qui ont des conséquences significatives pour le transport des passagers vers le lieu de destination... ». Comment devons-nous interpréter cela ? Il est possible que le voyageur réserve un voyage à forfait auprès d'un organisateur (par exemple excursion dans un pays, que ce soit en Belgique ou à l'étranger) mais sans prendre en plus un transport international. Ce voyageur peut-il alors invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables qui ont des conséquences significatives pour le transport des passagers pour annuler le voyage à forfait ?..... 27
- 3.28. Quels critères peuvent être utilisés pour déterminer si la proposition alternative et/ou la réduction de prix accordée sont raisonnables (articles 37, alinéa 3) ? ..... 28
- 3.29. Est-il vrai que, lorsque l'organisateur propose une autre prestation comparable à celle convenue dans le contrat de voyage à forfait (par exemple un autre hôtel 4 étoiles que l'hôtel 4 étoiles prévu dans le contrat de voyage à forfait), le voyageur ne peut refuser et n'a pas droit à une réduction de prix ou à une indemnisation et l'organisateur ne doit pas se charger du rapatriement du voyageur ? ..... 28
- 3.30. L'article 39 impose de prévoir trois nuitées en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables. Peut-on y déroger ? ..... 28
- 3.31. L'article 43 (assistance) dispose que l'organisateur est tenu de prêter assistance mais dans la pratique, les contacts ont peut-être lieu avec le détaillant. Le voyageur est un client de l'organisateur. En situation de crise, il est souhaitable que l'organisateur puisse prendre contact avec le client lui-même. Le détaillant ne doit-il alors pas transmettre toutes les informations utiles sur le voyageur à l'organisateur afin de pouvoir accomplir son devoir d'assistance ? ..... 29
- 3.32. Imaginons qu'un hôtel offre un voyage à forfait sans transport de passagers (par exemple nuitée + massage dans le centre de bien-être de l'hôtel) et ne demande aucun paiement préalable au consommateur. Un hôtel qui ne demande pas d'acompte pour un forfait/une prestation (et donc ne reçoit aucun paiement du voyageur à l'avance) n'incluant pas un transport de passagers est-il obligé de souscrire une assurance insolvabilité ?..... 29
- 3.33. Il ressort de la formulation de l'article 66 de la loi que le formulaire standard correct doit être remis au voyageur avant la conclusion du contrat. Quelle est la meilleure façon de procéder dans la pratique ?..... 29
- 3.34. Si le détaillant et le prestataire de service (compagnie aérienne, fournisseur d'hébergement, etc.) tombent en faillite, l'assurance insolvabilité financière devrait intervenir. Et si le prestataire de service seul tombe en faillite, est-ce aussi le cas ? .... 30
- 3.35. L'article 86, 3° prévoit l'abrogation de l'AR du 11 juillet 2003 portant fixation de règles particulières en matière d'indication du prix. Peut-on en conclure que les problèmes qui se posent dans certains cas en matière d'indication de prix peuvent être traités via l'article 5,3°, qui prévoit une indication des coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ? Par exemple taxe de séjour variable, frais à payer sur place n'ayant pas pu être calculés par l'organisateur de voyage. .... 30
- 3.36. Dans le secteur, les voyages surprises (généralement pour les clients fidèles) ne sont pas inhabituels. Le client reçoit alors une offre de voyage, parfois pour 2 ou 3 jours, mais ne sait pas à l'avance où il va aller, ni dans quels hôtels il séjournera, ni ce qui est au programme. Le fait que l'on puisse remplir tout un bus pour ce type de voyages en dit long sur leur popularité. De nombreux clients attendent avec impatience la surprise que l'entrepreneur garde chaque année en réserve pour les clients fidèles. Peut-on déroger à la fourniture de certaines informations précontractuelles si cela correspond clairement à la volonté des deux parties ?..... 30
- 3.37. Qu'en est-il des entreprises dont le *core business* consiste à vendre des coffrets-cadeaux ?..... 32
- .....

## 1. Définitions

Les définitions sont tirées de la directive. Cette nouvelle directive, contrairement à la précédente, impose une harmonisation maximale ; il n'y avait donc aucune marge de manœuvre lors de la transposition en droit belge.

### 1.1. Qu'est-ce qu'un service de voyage ?

#### 1.1.1. Art. 2, 1° : service de voyage

- a) le transport de passagers ;
- b) l'hébergement qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et qui n'a pas un objectif résidentiel ;
- c) la location de voitures, d'autres véhicules à moteur, au sens de l'article 3, point 11, de la [directive 2007/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 5 septembre 2007 établissant un cadre pour la réception des véhicules à moteur, de leurs remorques et des systèmes, des composants et des entités techniques destinés à ces véhicules](#), ou de motos dont la conduite nécessite la possession d'un permis de conduire de catégorie A conformément à l'article 4, paragraphe 3, point c), de la [directive 2006/126/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 décembre 2006 relative au permis de conduire](#) ;
- d) tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens des points a), b) ou c) ;

6

#### 1.1.2. Exemples

Il y a 4 types de services de voyage :

- 1) le transport de passagers (avion ; train, y compris le voyage en train de nuit avec couchette ; bus ; bateau...)
- 2) l'hébergement à des fins non résidentielles (hôtel, résidence de vacances, cabine lors d'une croisière) ;
- 3) location de voitures ou d'autres véhicules à moteur et certains motocycles. La loi renvoie aux directives européennes, et non à la réglementation nationale, pour déterminer quels sont les véhicules à moteur et les motocycles. Les locations de vélo ou de bateau ne tombent pas sous cette catégorie mais sont des « autres services touristiques ».
- 4) d'autres services touristiques comme l'accès à des concerts, à des manifestations sportives, à des excursions ou à des parcs à thème, les visites guidées, les forfaits pour les remontées mécaniques, la location de bateau, la location de vélo et la location d'équipements sportifs tels que le matériel de ski, ou les soins de bien-être.

**Ne sont pas considérés comme un service de voyage :**

- l'hébergement qui fait partie intégrante du transport de passagers (train couchette) ;
- l'hébergement à des fins résidentielles, y compris l'hébergement pour des formations linguistiques de longue durée ;
- les services qui font partie intégrante d'un autre service de voyage (transport de bagages assuré dans le cadre du transport des passagers, transport de passagers dans le cadre de visites guidées ou de navettes entre un hôtel et un aéroport ou une gare, des repas,

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

des boissons et du service de nettoyage fournis avec l'hébergement, l'accès à des installations sur place telles que la piscine, le sauna, l'espace wellness ou la salle de sport d'un hôtel ;

- les services financiers (assurances voyage).

## 1.2. Qu'est-ce qu'un voyage à forfait ?

### 1.2.1. Art. 2, 2°, b.5) : voyage à forfait

2° voyage à forfait : la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, si :

b) indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec plusieurs prestataires de services de voyage, ces services sont :

b.5) achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du voyageur, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres professionnels et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

### 1.2.2. Exemples

#### Exemple pour l'art. 2, 2°, a

Un voyageur choisit sur le site internet d'un tour opérateur des vacances en avion. Ensuite, il a le choix entre différents hôtels, auxquels un vol est déjà lié. Le voyageur choisit l'hôtel souhaité.

#### Exemple pour l'art. 2, 2°, b.1

Un voyageur achète sur le site internet d'une compagnie aérienne un billet d'avion pour Malaga. Au cours de la procédure de réservation, apparaissent des offres d'hébergement à Malaga, proposées par différents prestataires de voyage. Le voyageur accepte une telle offre et choisit un hôtel. Entre-temps, le billet d'avion est conservé dans un « panier ». L'hôtel a également été ajouté au « panier ». A la fin du processus de réservation, le voyageur accepte de payer le billet d'avion et l'hôtel. Après cet accord, le vol et l'hôtel peuvent être payés soit séparément soit pour un prix total.

Appliqué à la réservation dans un point de vente physique, il s'agit d'un voyage à forfait dès lors que le voyageur réserve d'abord son billet d'avion et ensuite un hôtel. Il accepte alors de payer le tout que ce soit par paiement séparé ou non.

#### Exemple pour l'art. 2, 2°, b.2

Les services de voyage sont proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total.

#### Exemple pour l'art. 2, 2°, b.3

Un voyage vendu sous la dénomination de contrat combiné, tout compris ou prestation tout-en-un. La seule utilisation de termes similaires à celui de « forfait » conduit automatiquement à ce que les règles relatives aux voyages à forfait s'appliquent aux services de voyages concernés.

### **Exemple pour l'art. 2, 2°, b.4**

Un coffret-cadeau pour un voyage à forfait où une nuit d'hôtel est combinée avec un ticket de train. Le voyageur fait son choix sur une liste d'hôtels après avoir reçu le coffret.

### **Exemple pour l'art. 2, 2°, b.5**

Un voyageur réserve un hôtel via le site internet de cet hôtel. Sur ce site internet, il y a un hyperlien vers une entreprise de location de voitures. Le voyageur clique sur cet hyperlien. L'hôtel transmet automatiquement le nom, les informations relatives au paiement et l'adresse électronique du voyageur à l'entreprise de location de voitures. Dans les 24 heures suivant la réservation de l'hôtel, le voyageur réserve également une voiture de location. Il s'agit alors d'un contrat de voyage à forfait.

## **1.3. Qu'est-ce qu'une prestation de voyage liée ?**

### **1.3.1. Art. 2, 5°, b : prestation de voyage liée**

5° prestation de voyage liée : au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances, ne constituant pas un voyage à forfait entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un professionnel facilite :

- a) à l'occasion d'une seule visite à son point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, le choix séparé et le paiement séparé de chaque service de voyage par les voyageurs, ou
- b) d'une manière ciblée, l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel lorsque le contrat avec cet autre professionnel est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

### **1.3.2. Exemples**

Exemples de prestations de voyage liées :

#### **Exemple pour l'art. 2, 5°, a)**

Lors d'une visite dans un point de vente, le professionnel donne de l'assistance au voyageur par la sélection séparée et le paiement séparé de 2 ou plusieurs services de voyage auprès de prestataires de service de voyage différents.

Ce sera aussi le cas lorsque le professionnel en ligne facilite, pendant une prise de contact, la sélection séparée et le paiement séparé par le voyageur de deux ou plusieurs services de voyage auprès de prestataires de service de voyage différents.

Par exemple, un voyageur se rend chez un détaillant et celui-ci l'aide à choisir un hôtel. L'hôtel est payé. Ensuite, le détaillant aide le voyageur à choisir un vol, qui est ensuite payé séparément.

#### **Exemple pour l'art. 2, 5°, b)**

Lorsqu'un 2<sup>e</sup> service de voyage est réservé plus tard auprès d'un autre professionnel et que cette réservation a été facilitée de manière ciblée par le professionnel en ligne avec qui le voyageur a conclu le premier contrat. Le deuxième contrat doit être conclu dans les 24 heures après la confirmation de la première réservation.



« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

### Ne sont pas considérés comme des prestations de voyages liées

Les services de voyage que le voyageur réserve indépendamment, souvent à des moments différents, même si c'est pour le même voyage ou les mêmes vacances.

## 1.4. Qu'est-ce qu'un voyageur ?

### 1.4.1. Art. 2, 6° : voyageur

6° voyageur : toute personne cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application de la présente loi ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu.

### 1.4.2. Exemples

La notion de voyageur est large et vise non seulement le consommateur (personne physique qui agit à des fins qui tombent en dehors de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale) mais aussi les entreprises, professionnels, dont les titulaires de professions libérales, indépendants ou personnes physiques, qui réservent un voyage professionnel ou de service par les mêmes canaux de réservation.

## 1.5. Qu'est-ce qu'un professionnel ?

### Art. 2, 7° : professionnel

7° professionnel : toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale en ce qui concerne des contrats relevant de la présente loi, qu'elle agisse en qualité d'organisateur, de détaillant, de professionnel facilitant une prestation de voyage liée ou de prestataire d'un service de voyage.

## 1.6. Qu'est-ce qu'un organisateur ?

### Art. 2, 8° : organisateur

8° organisateur : un professionnel qui élabore des voyages à forfait et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec un autre professionnel, ou un professionnel qui transmet les données du voyageur à un autre professionnel conformément au 2°, b.5).

## 1.7. Qu'est-ce qu'un détaillant ?

### Art. 2, 9° : détaillant

9° détaillant : un professionnel autre que l'organisateur qui vend ou offre à la vente des voyages à forfait élaborés par un organisateur.

## 2. Principes de la loi

Pour que la loi soit applicable, il faut tout d'abord qu'il s'agisse de la vente de voyages à forfait ou de prestations de voyages liées, par un professionnel. Une simple « aide » ou « assistance » n'entre pas dans le champ d'application. Les éléments de la définition de « professionnel » doivent aussi être respectés.

Selon le cas, on sera considéré comme un :

- organisateur et/ou détaillant de voyages à forfait ;
- organisateur et/ou détaillant de prestations de voyage liées ;

- organisateur et/ou vendeur de services de voyage visés à l'article 2, 1°.

## 2.1. Application de la loi pour un voyage à forfait

Pour pouvoir parler de voyage à forfait, il est toujours exigé qu'il y ait une combinaison d'au moins deux sortes de services de voyage pour le même voyage ou séjour de vacances. Ainsi, il ne sera pas question de voyage à forfait lorsqu'un voyageur réserve pour sa période de vacances des hôtels différents dans une région déterminée, sans qu'il soit réservé un autre service de voyage. Un billet d'avion combiné avec une nuit d'hôtel, un ticket de train combiné avec la location d'une voiture ou une nuit d'hôtel combinée avec un autre service touristique tel que la réservation d'un spectacle, sont des exemples de combinaisons qui font naître un voyage à forfait si les autres conditions reprises dans la définition sont remplies.

### 2.1.1. Protection en cas d'insolvabilité (art. 54)

L'organisateur et le détaillant doivent s'assurer contre leur insolvabilité, pour le remboursement de tous les paiements déjà effectués par le voyageur dans la mesure où les services ne sont pas exécutés en raison de leur insolvabilité (art. 54).

Art. 54. Les organisateurs et les détaillants établis en Belgique fournissent une garantie pour le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom dans la mesure où les services concernés ne sont pas exécutés en raison de leur insolvabilité. Si le transport des passagers est inclus dans le contrat de voyage à forfait, les organisateurs et les détaillants fournissent aussi une garantie pour le rapatriement des voyageurs. La continuation du voyage à forfait peut être proposée.

### 2.1.2. Obligations d'information (art. 5 à 7 inclus)

#### 2.1.2.1 Généralités

Tant l'organisateur que le détaillant sont soumis à une obligation d'information (art. 5 à 7 inclus).

La phase précontractuelle est la phase de négociation préalable à la conclusion effective du contrat de voyages.

Art. 5. § 1<sup>er</sup>. L'organisateur ainsi que le détaillant, lorsque les voyages à forfait sont vendus par l'intermédiaire d'un détaillant, communiquent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standard au moyen du formulaire pertinent figurant à l'annexe I, partie A ou B, et, dans le cas où elles s'appliquent au voyage à forfait, les informations mentionnées ci-après :

1° les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque l'hébergement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances ; lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant informent le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) la situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) les repas fournis ;
- e) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le voyage à forfait ;

- f) lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels sont fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° la dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et, s'il y a lieu, du détaillant, ainsi que leurs numéros de téléphone et, s'il y a lieu, leurs adresses courriel ;

3° le prix total du voyage à forfait incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage à forfait et la date limite visée à l'article 31, § 1<sup>er</sup>, 1°, précédant le début du forfait pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires du pays de destination ;

7° la mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du voyage à forfait, moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés ou, le cas échéant, de frais de résiliation standard réclamés par l'organisateur, conformément à l'article 29 ;

8° des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résiliation du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, y compris le rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès.

§ 2. Dans le cas des contrats de voyage à forfait conclus par téléphone, l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant fournissent au voyageur les informations standard figurant à l'annexe I, partie B, et les informations qui sont énumérées au paragraphe 1<sup>er</sup>, 1° à 8°.

Art. 6. En ce qui concerne les voyages à forfait visés à l'article 2, 2°, alinéa 1<sup>er</sup>, b.5), l'organisateur et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations visées à l'article 5, § 1<sup>er</sup>, 1° à 8°, dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent respectivement. L'organisateur fournit en même temps les informations standard au moyen du formulaire figurant à l'annexe I, partie C.

Art. 7. Les informations visées aux articles 5 et 6, sont fournies d'une manière claire, compréhensible et apparente. Les informations fournies par écrit sont lisibles.

## 2.1.2.2 Assurance annulation

### 2.1.2.2.1 Qu'est-ce qu'une assurance annulation ?

#### Art. 5, § 1<sup>er</sup>, 8<sup>o</sup>

8<sup>o</sup> des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résiliation du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, y compris le rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès. Une assurance annulation ou assistance est un produit accessoire au voyage à forfait en doit donc être proposée de manière distincte.

#### 2.1.2.2.2 Fiche d'information pour le consommateur

En ce qui concerne les informations générales devant être communiquées au consommateur, dans le cas de l'assurance annulation, il faut s'en tenir à la fiche d'information pour le consommateur telle que présentée à l'article 20.8 de la [directive 2016/97](#).

« Le document d'information sur le produit d'assurance contient les informations suivantes :

- ✓ des informations sur le type d'assurance ;
- ✓ un résumé de la couverture d'assurance, y compris les principaux risques assurés, les plafonds de garantie et, le cas échéant, la couverture géographique et un résumé des risques exclus ;
- ✓ les modalités de paiement des primes et la durée des paiements ;
- ✓ les principales exclusions qui rendent impossible toute demande d'indemnisation ;
- ✓ les obligations au début du contrat ;
- ✓ les obligations pendant la durée du contrat ;
- ✓ les obligations en cas de sinistre ;
- ✓ la durée du contrat, y compris les dates de début et de fin du contrat ;
- ✓ les modalités de résiliation du contrat. »

#### 2.1.2.2.3 Qui peut s'assurer via une assurance annulation ?

En tant que voyageur, on peut s'assurer via une assurance annulation mais il ne s'agit pas d'une obligation. Le voyageur peut avoir recours à son assurance annulation non seulement s'il est lui-même dans l'incapacité de partir, mais aussi lorsque d'autres personnes ne participant pas au voyage ont un problème, par exemple le conjoint, les parents (jusqu'au 2<sup>e</sup> degré), etc.

#### 2.1.2.2.4 Applications pratiques

##### ➤ Types d'assurance

Vous trouverez ci-dessous une énumération non exhaustive des types d'assurances :

- ✓ assurance annulation (limitée/complète) ;
- ✓ assurance bagages ;
- ✓ assurance accidents de voyage ;
- ✓ assistance aux personnes.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

### ➤ **Attentes des voyageurs**

Si le voyageur est par exemple une femme enceinte et que l'assurance annulation ne couvre pas les problèmes liés à la grossesse, le voyageur doit en être informé, du moins si la personne qui propose l'assurance est au courant de la grossesse.

Si l'assurance ne couvre pas la destination du voyageur, l'assurance ne peut pas lui être vendue.

Il existe de nombreux domaines pour lesquels ce type d'assurance n'intervient pas ou pas toujours : maladies déjà présentes, certains sports ou événements, etc.

### ➤ **Prix de l'assurance et caractère optionnel**

Précision et clarté quant au prix total par personne couverte, etc. Une assurance annulation peut être proposée en même temps que le voyage à forfait mais ne peut pas être obligatoirement incluse dans le prix du voyage. Le prix doit être indiqué avec ET sans l'assurance, en fonction également du type d'assurance souscrite. Le voyageur peut par exemple uniquement souscrire à une assurance annulation et donc ne pas être obligé de souscrire à une assurance assistance ; il peut même décider de réserver le voyage à forfait sans aucune assurance. En outre, il faut fournir des informations sur ce que l'assurance couvre exactement.

### ➤ **Cas couverts par l'assurance annulation**

**Expliqués avec précision et clarté et pour lesquels vous ne devez rien payer pour le contrat annulé.** Par exemple :

- décès de l'assuré, d'un parent non assuré (jusqu'à quel degré) de l'assuré ;
- accident (tous les accidents, lesquels, de qui) ;
- maladie de l'assuré, d'un parent non assuré (jusqu'à quel degré) ;
- dommage à l'habitation du voyageur assuré (par exemple incendie) avec explication éventuelle des conditions restrictives (délai dans lequel le dommage doit avoir lieu par rapport au départ du voyageur, etc.) ;
- licenciement de l'assuré (tout), etc.

### ➤ **Cas non couverts par l'assurance annulation**

**Expliqués avec précision et clarté et pour lesquels vous devrez payer le contrat annulé.** Par exemple :

- maladie existante du voyageur assuré ;
- maladie existante d'un parent non assuré (jusqu'à quel degré) ;
- faits intentionnels, etc.

### **2.1.3. Exécution du contrat (art. 33)**

Seul l'organisateur et, dans certains cas, le détaillant est/sont responsable(s) de l'exécution du contrat (art. 33).

Art. 33. L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi dans un Etat membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs en vertu

du présent chapitre, sections 1 à 4, sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions énoncées auxdites sections.

#### **2.1.4. Modification du prix (art. 19 à 23)**

Art. 19. Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité et indique que le voyageur a droit à une réduction du prix en vertu de l'article 22. Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix est calculée.

Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution :

1° du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou

2° du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou

3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

Art. 20. Si la majoration du prix visée à l'article 19 dépasse 8 % du prix total du voyage à forfait, les articles 25 à 28 s'appliquent.

14

Art. 21. Indépendamment de son importance, une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie de manière claire et compréhensible au voyageur, en assortissant ladite majoration d'une justification et d'un calcul, sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait.

Art. 22. Si le contrat de voyage à forfait prévoit la possibilité d'une majoration du prix, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés à l'article 19, alinéa 2, 1° à 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage à forfait.

Art. 23. En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses administratives.

#### **2.1.5. Modifications d'autres clauses (art. 24 à 28)**

Art. 24. L'organisateur ne peut pas, avant le début du voyage à forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix conformément aux articles 19 à 23, à moins que :

1° l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat, et

2° la modification ne soit mineure, et

3° l'organisateur n'en informe le voyageur d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Art. 25. Si, avant le début du voyage à forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage visées à l'article 5, § 1<sup>er</sup>, 1°, ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières visées à l'article 11, 1°, ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 % conformément à l'article 20, le voyageur peut, dans un délai raisonnable fixé par l'organisateur :

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

- 1° accepter la modification proposée, ou
- 2° résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

Si le voyageur résilie le contrat de voyage à forfait, il peut accepter un autre voyage à forfait, si possible de qualité égale ou supérieure, dans le cas où cela est proposé par l'organisateur.

Art. 26. L'organisateur informe le voyageur sans retard excessif, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1° des modifications visées à l'article 25 et, s'il y a lieu, en application de l'article 27, de leurs répercussions sur le prix du forfait ;
- 2° du délai raisonnable dans lequel il doit communiquer à l'organisateur la décision qu'il prend en application de l'article 25 ;
- 3° que s'il n'a pas accepté expressément la modification proposée dans le délai visé au 2°, il est automatiquement mis fin au contrat, et ;
- 4° s'il y a lieu, de l'autre voyage à forfait proposé, ainsi que de son prix.

Art. 27. Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait visées à l'article 25, alinéa 1<sup>er</sup>, ou le voyage à forfait de substitution visé à l'article 25, alinéa 2, entraînent une baisse de qualité du voyage à forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Art. 28. Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément à l'article 25, alinéa 1<sup>er</sup>, 2°, ou à l'article 26, 3°, et que le voyageur n'accepte pas d'autre forfait, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom sans retard excessif et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat. Les articles 48 à 52 s'appliquent mutatis mutandis.

## **2.1.6. Résiliation (art. 29 à 32)**

### **2.1.6.1 Résiliation par le voyageur (art. 29 et 30)**

Art. 29. Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage à forfait. Lorsque le voyageur résilie le contrat de voyage à forfait en vertu du présent article, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation appropriés et justifiables.

Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard raisonnables, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du voyage à forfait et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés.

En l'absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du voyage à forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage. A la demande du voyageur, l'organisateur justifie le montant des frais de résiliation.

Art. 30. Nonobstant l'article 29, le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du voyage à forfait sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait en vertu du présent article, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du voyage à forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

### 2.1.6.2 Résiliation par l'organisateur (art. 31)

Art. 31. § 1<sup>er</sup>. L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait :

1° si le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :

a) vingt jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;

b) sept jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;

c) quarante-huit heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours, ou

2° s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur sans retard excessif avant le début du voyage à forfait.

§ 2. Lorsque l'organisateur résilie le contrat de voyage à forfait conformément au paragraphe 1<sup>er</sup>, il rembourse intégralement le voyageur des paiements effectués pour le voyage à forfait, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire.

### 2.1.6.3 Remboursement par l'organisateur (art. 32)

16

Art. 32. L'organisateur rembourse au titre de l'article 29 tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom pour le voyage à forfait, le cas échéant diminués des frais de résiliation appropriés.

L'organisateur procède à tous les remboursements requis en vertu des articles 30 et 31.

Les remboursements au profit du voyageur sont effectués sans retard excessif et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résiliation du contrat de voyage à forfait.

### 2.1.7. Réduction du prix et dédommagement (art. 47 à 52)

Art. 47. L'organisateur octroie une réduction de prix ou un dédommagement au voyageur conformément aux dispositions de la présente section.

Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant est soumis aux obligations imposées aux organisateurs en vertu de la présente section, sauf si le détaillant apporte la preuve que l'organisateur a rempli les obligations y énoncées.

Art. 48. Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

Art. 49. Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.

Art. 50. Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est due :

1° au voyageur ;

2° à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou



3° à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Art. 51. § 1<sup>er</sup>. Dans la mesure où des conventions internationales qui lient l'Union européenne circonscrivent les conditions dans lesquelles un dédommagement est dû par un prestataire fournissant un service de voyage qui fait partie d'un voyage à forfait ou limitent l'étendue de ce dédommagement, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur.

§ 2. Dans le cas où des conventions internationales qui ne lient pas l'Union européenne limitent le dédommagement à verser par un prestataire de services, le Roi peut limiter en conséquence le dédommagement à verser par l'organisateur.

§ 3. Dans les autres cas, le contrat de voyage à forfait peut limiter le dédommagement à verser par l'organisateur, pour autant que cette limitation ne s'applique pas aux préjudices corporels ni aux dommages causés intentionnellement ou par négligence et qu'elle ne représente pas moins de trois fois le prix total du voyage à forfait.

Art. 52. § 1<sup>er</sup>. Le droit à dédommagement ou à réduction de prix prévu par la présente loi ne porte pas atteinte aux droits des voyageurs au titre :

1° du règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 ;

2° du règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ;

3° du règlement (CE) n° 392/2009 du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident ;

4° du règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 ;

5° du règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 ;

6° des conventions internationales.

§ 2. Les voyageurs ont le droit d'introduire des réclamations au titre de la présente loi et desdits règlements et conventions internationales. Le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu de la présente loi et le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu desdits règlements et conventions internationales sont déduits les uns des autres pour éviter toute surcompensation.

## **2.2. Application de la loi pour les prestations de voyage liées**

### **2.2.1. Protection en cas d'insolvabilité (art. 65)**

Le professionnel qui facilite des prestations de voyage liées doit rembourser tous les montants reçus du voyageur en cas d'insolvabilité (art. 65).

Art. 65. Les professionnels facilitant les prestations de voyage liées fournissent une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'ils reçoivent de la part des voyageurs dans la mesure où le service de voyage qui fait partie d'une prestation de voyage liée n'est pas exécuté en raison de leur insolvabilité. Si ces professionnels sont responsables du transport des

passagers, la garantie couvre aussi le rapatriement des voyageurs. Les articles 55 à 64, s'appliquent mutatis mutandis.

### **2.2.2. Obligations d'information (art. 66)**

Le professionnel qui facilite une prestation de voyage liée est soumis à une obligation d'information (art. 66).

Art. 66. Avant que le voyageur ne soit lié par un contrat conduisant à l'élaboration d'une prestation de voyage liée, le professionnel facilitant les prestations de voyage liées, y compris s'il n'est pas établi dans un Etat membre mais dirige par tout moyen ces activités vers la Belgique, mentionne de façon claire, compréhensible et apparente que le voyageur :

1° ne bénéficiera d'aucun des droits applicables exclusivement aux voyages à forfait au titre de la présente loi et que chaque prestataire de service sera seulement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service, et

2° bénéficiera d'une protection contre l'insolvabilité conformément à l'article 65.

Afin de se conformer au présent article, le professionnel facilitant une prestation de voyage liée fournit ces informations au voyageur au moyen du formulaire standard correspondant figurant à l'annexe II ou, si le type particulier de prestation de voyage liée ne correspond à aucun des formulaires figurant dans ladite annexe, il fournit les informations qui y figurent.

### **2.2.3. Exécution du contrat (art. 67)**

18

Le professionnel qui facilite les prestations de voyage liées est responsable de l'exécution du contrat (art. 67).

Art. 67. Lorsque le professionnel facilitant les prestations de voyage liées ne s'est pas conformé aux exigences énoncées aux articles 65 et 66, les droits et obligations prévus aux articles 16 à 18, 29 à 32, 33, alinéa 1<sup>er</sup>, 34 à 44 et 47 à 52 s'appliquent en ce qui concerne les services de voyage compris dans la prestation de voyage liée.

## **2.3. Application de la loi pour les services de voyage visés à l'article 2, 1°**

### **2.3.1. Protection en cas d'insolvabilité (art. 72)**

L'organisateur ou le détaillant qui vend séparément des services de voyage, **fournit une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'il reçoit de la part des voyageurs ou en leur nom, pour le cas où le service de voyage concerné n'est pas fourni en raison de son insolvabilité** (art. 72).

Art. 72. L'organisateur ou le détaillant qui vend séparément en tant qu'intermédiaire des services de voyage, fournit une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'il reçoit de la part des voyageurs ou en leur nom, pour le cas où le service de voyage concerné n'est pas fourni en raison de son insolvabilité.

### **2.3.2. Obligations d'information (art. 71)**

L'obligation d'information incombe à l'organisateur ou au détaillant qui vend séparément, en tant qu'intermédiaire, un des services de voyage visés à l'article 2, 1° (art. 71).

Art. 71. Sans préjudice des obligations d'information visées au livre VI du Code de droit économique, l'organisateur ou le détaillant qui vend séparément en tant qu'intermédiaire un des services de voyage visé à l'article 2, 1°, informe le voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de service de voyage, de façon claire, compréhensible et apparente :

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

1° de la protection dont il bénéficie en cas d'insolvabilité, conformément à l'article 72 ;

2° du nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique et, le cas échéant, le nom de l'autorité compétente désignée par l'Etat membre concerné à cette fin et ses coordonnées.

### 2.3.3. Exécution du contrat (art. 73)

Art. 73. Pour les services de voyage qui n'ont pas été exécutés, les remboursements sont effectués sans retard excessif après que le voyageur en a fait la demande.

## 2.4. Exception sur la base de l'article 4

- Si l'exclusion est d'application, la loi n'est pas applicable.
- Si l'exclusion n'est pas applicable, la loi est d'application.

### 2.4.1. Art. 4,1°

1° aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées couvrant une période de moins de vingt-quatre heures, à moins qu'une nuitée ne soit incluse.

### 2.4.2. Art. 4,2°

Les exceptions définies à l'article 4, 2° :

2° aux voyages à forfait proposés et aux prestations de voyage liées facilitées, à titre occasionnel et dans un but non lucratif et à un groupe limité de voyageurs uniquement.

- Le considérant 19 de la [directive \(UE\) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015](#) précise « Puisque la nécessité de protéger les voyageurs est moindre en cas de déplacement de courte durée, et afin d'éviter de faire peser une charge inutile sur les professionnels, les voyages de moins de 24 heures qui ne comprennent pas d'hébergement, ainsi que les forfaits ou prestations de voyage liées proposés ou facilités à titre occasionnel et dans un but non lucratif et uniquement pour un groupe limité de voyageurs, devraient être exclus du champ d'application de la présente directive. Pourront ainsi être concernés, par exemple, les voyages organisés quelques fois par an au maximum par des associations caritatives, des clubs sportifs ou des écoles au profit de leurs membres, sans qu'ils soient proposés au grand public. Des informations appropriées sur cette exclusion devraient être rendues publiques afin que les professionnels et les voyageurs puissent être dûment informés que ces forfaits ou ces prestations de voyage liées ne sont pas couverts par la présente directive. »

Pour rappel, il faut en premier lieu se demander s'il s'agit d'un organisateur, d'un détaillant ou d'un « facilitateur » d'une prestation de voyage liée afin de savoir si les dispositions légales s'appliquent. Si tel est le cas, il est important de vérifier si les conditions d'application de l'exception à la loi sont remplies.

Il y a 3 conditions pour qu'il y ait **exclusion** du champ d'application. Les **3 conditions sont cumulatives** et d'interprétation stricte :

- à titre occasionnel (ne peut être permanent/fréquent) ;  
Cette condition est plus difficile à généraliser, cela dépendra du nombre de voyages organisés. On ne pourra jamais donner un chiffre précis et fixe. L'[exposé des motifs de la loi](#) (p. 26) donne l'exemple d'un voyage de dernière année organisé par une école uniquement pour ses élèves et les accompagnateurs nécessaires.
- dans un but non lucratif (= ne viser aucun bénéfice dépassant les coûts) ;

Cette condition ne semble pas poser de problème dans la majorité des cas.

- pour un groupe limité de voyageurs (pas public, membres + accompagnateur).

Cette condition est remplie, semble-t-il, si on considère que le voyage n'est proposé qu'à un groupe cible par opposition à un voyage offert au grand public, mais ce « groupe cible » doit être clairement identifié et circonscrit. Il devrait répondre à des conditions bien précises : par exemple, le voyage est proposé aux plus démunis qui bénéficient d'une aide CPAS, aux handicapés, etc. dans le but de leur permettre de voyager, etc. L'[exposé des motifs de la loi](#) (page 26) indique « que ce sont par exemple les voyages que des associations caritatives, des clubs sportifs ou des mouvements de jeunesse organisent et... qui ne sont pas offerts au grand public ».

**Les 3 conditions cumulatives** doivent être appréciées *au cas par cas*. L'appréciation doit avoir lieu de façon stricte. L'appréciation finale revient aux cours et tribunaux. L'interprétation fournie ici l'est uniquement à titre indicatif.

Les conditions doivent toujours être analysées avec **bon sens et en tenant compte des circonstances**. Il faut prendre en considération la **proportionnalité**, surtout dans le cadre des activités des professionnels, l'objectif de l'association, la publicité ayant eu lieu autour des activités et le nombre de voyageurs effectifs. Les activités doivent être examinées en fonction de l'« esprit » et des objectifs de l'association ou du groupe, par ex. : est-il question de concurrence entre l'activité organisée par l'association/le groupe et l'activité organisée par une agence de voyages ?

20

### 2.4.3. Art. 4,3°

3° aux voyages à forfait, aux prestations de voyage liées et services de voyages vendus séparément, achetés en vertu d'une convention générale conclue pour l'organisation d'un voyage d'affaires entre un professionnel et une autre personne physique ou morale agissant à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

## 3. Applications pratiques

**3.1. Un voyageur se rend dans une agence et souhaite réserver un voyage complet. L'agence réserve un vol séparément et le client reçoit une facture à ce sujet. Le client a évidemment aussi besoin d'un hôtel, que l'agence réserve via un site internet ; le client devra payer sur place. L'agence ne présente au voyageur qu'une facture pour le vol. L'intention du client est de composer un voyage « *dynamic packaging* » mais comment peut-il le prouver puisqu'il n'a qu'une seule facture pour un seul service de voyage ?**

Accepter de payer est suffisant. Moyen de preuve : confirmation de la réservation par le site web sur lequel l'hôtel a été réservé. C'est évidemment difficile à prouver. De plus, il y a la responsabilité de l'entreprise. Celle-ci doit toujours remettre un formulaire d'information de base. L'obligation d'information de la part des entreprises est déterminante.

**3.2. Le client rentre dans une agence. Il a l'intention de réserver un forfait. Il sait à quelle période il partira en vacances, fixe déjà les vols et reçoit un bon de commande à ce sujet. Différentes options s'offrent à lui pour l'hôtel, il les emmène chez lui afin de permettre à sa famille de choisir, et revient quelques jours plus tard à l'agence. L'hôtel est réservé mais sous un autre numéro de dossier ou PO<sup>1</sup>. Le client a réservé deux services distincts et les a payés séparément mais pensait avoir réservé un forfait.**

**Un client réserve dès septembre un vol vers une destination lointaine car cette décision est la plus urgente afin de bénéficier d'un tarif de vol avantageux. Le choix de l'hôtel sera fixé par la suite. En conséquence, seul le premier volet, le vol, fait l'objet d'un accord de paiement. Pouvons-nous partir du principe selon lequel il ne s'agit pas d'un voyage à forfait ni d'une prestation de voyage liée (puisque'il n'y a pas eu un seul contact) ?**

Il s'agit d'une combinaison de deux types différents de services de voyage pour le même voyage ou les mêmes vacances. Des contrats distincts sont conclus. Si un contrat est conclu, même oralement, et que le voyageur doit revenir par la suite pour communiquer le choix définitif de l'hôtel, l'article 2, 2°, b.4) est applicable. En effet, les services ne sont combinés qu'après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise le voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage. Toutefois, lorsque seul un vol est réservé et que rien d'autre n'a été convenu, il s'agit d'un service de voyage séparé.

21

**3.3. Un numéro de dossier (PO) distinct ne constitue-t-il pas automatiquement la preuve qu'une réservation séparée a eu lieu ?**

Cela peut être une indication mais n'est pas suffisant en soi.

**3.4. Le client fait appel à une agence de voyages qui facilite la réservation de services séparés. Il demande de l'aide afin de réserver un vol. Il souhaite ensuite des informations sur les hôtels et demande à l'agence de lui réserver une chambre. Le client souhaite ne pas payer séparément mais règle les deux factures en même temps sur le compte de l'agence.**

C'est un exemple classique de forfait. On choisit le vol, puis l'hôtel. On procède ensuite au paiement (article 2, 2°, b.1)). L'intention du client ne joue aucun rôle pour déterminer si une combinaison précise constitue ou non un forfait ou une prestation de voyage liée. La différence doit toujours être faite sur la base des circonstances concrètes et non de l'intention du client. C'est le professionnel qui décide au préalable des types de services qui sont proposés. C'est donc à lui d'informer le voyageur via les formulaires d'information de base.

---

<sup>1</sup> Purchase Order Number (PO) ou numéro de dossier.

### **3.5. Que sont les modalités de paiement (article 2, 2°, b.5) ?**

La directive ne reprend aucune définition des « modalités de paiement ». La plus courante est l'utilisation du numéro de carte de crédit. Il doit de toute façon s'agir d'informations qui désignent une personne bien précise. La simple indication du mode de paiement ne suffit donc pas. Les données permettant de déjà effectuer un paiement doivent être transmises.

### **3.6. En cas de combinaison avec un « autre service touristique », comment déterminer ce qui constitue une caractéristique essentielle de la combinaison ? Dans l'explication, il est question d'une caractéristique essentielle dans le chef du voyageur. Le client doit-il lui-même présenter les caractéristiques essentielles ? Comment un organisateur peut-il savoir qu'il s'agit d'une caractéristique essentielle ?**

Une distinction doit être faite entre les « autres services touristiques » annoncés comme essentiels et les « autres services touristiques » qui constituent une caractéristique essentielle.

Dans le premier cas, c'est le professionnel qui annonce que l'« autre service touristique » est essentiel. C'est par exemple le cas lorsque ce professionnel organise un voyage de football combinant un hôtel (service de voyage = hébergement) et un match de football (service de voyage = autre service touristique). Il est ici évident que ce match de football est essentiel. Le voyageur ne doit pas attirer l'attention sur le fait qu'il voyage spécifiquement pour ce match.

Dans le deuxième cas, il s'agit d'un « autre service touristique » qui est essentiel dans le chef du voyageur. Ceci doit toujours être examiné au cas par cas. Un voyageur souhaite par exemple suivre un soin de bien-être spécifique dans la Forêt-Noire. Il se rend dans une agence et demande au professionnel de lui réserver un hôtel ainsi que ce soin de bien-être spécifique, sans lequel il ne partirait pas en voyage dans la Forêt-Noire. Il est important que le client attire l'attention sur ce point lors de la réservation du voyage.

La distinction est dès lors toujours subjectif : ce qui est essentiel pour une personne ne l'est pas nécessairement pour une autre.

### **3.7. Comment un consommateur peut-il prouver qu'il y a facilitation au sens de l'article 2, 5° b) ?**

C'est le professionnel qui doit décider au préalable s'il offre une prestation de voyage liée ou non et donc s'il va faciliter de façon ciblée. Ceci est également annoncé de façon claire au consommateur par le biais des formulaires d'information de base, car dès qu'un lien ciblé est proposé, il y a une obligation d'information pour le professionnel qui offre une prestation de voyage liée. La charge de la preuve/responsabilité n'incombe donc pas au consommateur.

### **3.8. L'utilisation de cookies ou de métadonnées signifie-t-elle qu'il y a facilitation ciblée ?**

L'utilisation de cookies ou de métadonnées ne signifie pas nécessairement qu'il y a facilitation ciblée. La facilitation doit être liée à la réservation du premier service de voyage.

### **3.9. De nombreux organisateurs ont un site internet sur lequel un voyageur peut créer son propre profil et ensuite retrouver, télécharger, enregistrer ses propres documents (confirmation de voyage, facture, etc.). Lors d'une réservation, le voyageur reçoit un e-mail de confirmation avec un lien vers les documents. De tels systèmes peuvent-ils encore être utilisés ?**

Oui, à condition que les informations personnelles puissent être stockées d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées. En d'autres termes, il faut satisfaire aux conditions du « support durable ».

### **3.10. Que faut-il entendre par un groupe limité ? Est-ce une question de nombre ou plutôt d'un groupe fermé, de sorte que l'offre ne s'adresse pas au public ?**

Un groupe limité est par exemple constitué des membres. Quand le voyage est proposé au public, il n'est de toute façon plus question d'un groupe limité de voyageurs. Il doit s'agir de groupes comparables à un groupe sans but lucratif typique. Ceci doit être évalué au cas par cas. Par exemple : un groupe Facebook comptant 1.000 membres n'est pas un groupe limité. Les groupes de ce type sont sujets à trop de modifications.

### **3.11. Seuls les voyages d'affaires achetés en vertu d'une convention générale sont maintenant exclus (article 4, 3°). Est-il possible que tous les voyages d'affaires (avec ou sans convention générale) tombent hors du champ d'application ?**

C'est impossible.

### **3.12. Que doit contenir la convention générale ?**

Il ne peut de toute façon jamais être question d'une convention générale si celle-ci n'est conclue que pour un seul séjour de vacances (considérant 7 de la directive relative aux voyages à forfait).

### **3.13. Un contrat de collaboration future pour un nombre spécifique d'années, sans exclusivité, suffit-il pour qu'il soit question d'une « convention générale » ?**

La convention doit être négociée avec un prestataire professionnel de voyage pour un nombre de services de voyage pendant une période déterminée.

### **3.14. Qu'entend-on par « l'heure approximative du départ et du retour » ?**

Une heure approximative peut uniquement être communiquée si l'heure exacte n'a pas encore été fixée. « Approximatif » est en effet un concept vague. Ce qu'il représente précisément dépendra du secteur concerné (avion, autobus...). Si les horaires ne sont pas encore connus, ils ne pourront évidemment pas être communiqués. Il y a en effet un lien avec l'article 25.

**3.15. Un organisateur ne connaît pas encore les heures de vol au moment de la fourniture des informations précontractuelles, et si une heure peut être communiquée, elle peut encore changer dans l'intervalle jusqu'au voyage. Pour les voyages qui incluent le vol et mentionnent la durée du voyage en jours, le jour d'arrivée et le jour de départ sont comptés comme des jours de voyage complets. Les heures de vol mentionnées par l'organisateur de voyage dans sa brochure sont généralement données sous réserve.**

Le fait que les horaires soient modifiés après la conclusion du contrat ne constitue en soi aucun problème pour autant que les conditions de l'article 8 de la loi soient respectées. Une modification des informations précontractuelles est possible en cas d'accord commun et explicite des parties. Il convient d'établir un lien avec l'article 25 de la loi, qui porte entre autres sur les modifications d'une des caractéristiques principales du service de voyage. Les horaires constituent une telle caractéristique.

L'[exposé des motifs de la loi](#) (p. 46-47) explique ce qu'entend l'Administration par une modification significative des horaires, par exemple lorsqu'une modification a un grand impact sur un autre service de voyage ou en cas de réduction sensible de la durée du séjour. Si, dans le cas d'un city-trip de trois jours, le jour de départ et le jour d'arrivée sont perdus, il s'agit d'une modification significative des horaires.

24

**3.16. Comment une agence de voyages peut-elle prouver avoir remis les formulaires d'information de base ?**

Il s'agit d'une question de preuve dont la solution peut être par exemple de faire signer le client pour réception.

**3.17. Sur la base de l'article 5, § 1<sup>er</sup>, 8<sup>o</sup>, une assurance annulation est-elle permise ?**

Une assurance ne peut jamais être obligatoire. Il est en effet fait référence à des « assurances obligatoires ». Une assurance annulation peut être proposée avec le voyage à forfait. Il s'agit d'une exception à l'interdiction des offres conjointes incluant un service financier figurant au livre VI CDE. Une assurance annulation peut par exemple être incluse dans le prix du voyage mais les informations à ce sujet doivent être communiquées de façon claire et ne peuvent être trompeuses. En outre, il faut fournir des informations sur ce que l'assurance couvre exactement.



### **3.18. L'article VI.3 CDE impose une obligation générale d'indication du prix en cas d'offre de services homogènes. Cette obligation générale pourrait être appliquée à tort aux brochures imprimées par les organisateurs, bien que la nouvelle directive souhaite répondre aux attentes du consommateur, de l'organisateur et de l'hôtelier en n'imposant aucune obligation pour les brochures. Les dispositions spécifiques actuellement valables pour les brochures ne sont pas conservées, est-ce exact ?**

En effet, la loi du 21 novembre 2017 n'impose plus les dispositions spécifiques pour les brochures qui figurent dans l'actuelle loi relative aux contrats de voyages. Il n'est donc pas obligatoire, tout comme à l'heure actuelle, d'éditer une brochure. Si une brochure est publiée, elle peut désormais ne mentionner aucun prix. Si elle indique toutefois un prix, ce renseignement précontractuel sera contraignant pour l'organisateur et cela fera partie intégrante du contrat, sauf si le voyageur a été informé avant la conclusion du contrat des modifications de celui-ci et les a acceptées. Les modifications de ce type devront être communiquées au voyageur de manière claire, compréhensible et apparente. Il doit toujours être possible d'apporter des changements aux informations précontractuelles lorsque cela a été convenu expressément par les deux parties du contrat de voyage à forfait (p. 38 de l'[exposé des motifs de la loi](#)).

### **3.19. De quelle manière le secteur du voyage doit-il satisfaire à l'article 11 de la loi ?**

25

L'objectif de l'article 11 est de garantir que toutes les informations pertinentes soient reprises dans le contrat de voyage, même si elles étaient déjà présentes dans une brochure avant cela. La directive et donc la loi disposent expressément que l'ensemble du contenu doit être repris dans le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation. Une simple référence à une brochure ou à un bon de commande reçu précédemment ne suffit pas. Tous les contrats ne doivent pas être imprimés en deux exemplaires. L'article 10 de la loi prévoit en effet la possibilité de fournir une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable, par exemple un e-mail. Le voyageur peut demander une version papier si le contrat de voyage à forfait est conclu en la présence physique et simultanée des parties.

### **3.20. Comment l'Inspection économique va-t-elle vérifier le respect des obligations en matière d'information ?**

L'organisateur et le détaillant devront fournir la preuve qu'ils ont satisfait à toutes les obligations d'information.

### **3.21. Le contrat de voyage à forfait doit indiquer le mode de calcul de la révision du prix. Le secteur peut-il déroger à cette obligation ?**

La directive impose d'indiquer le mode de calcul de la révision du prix dans le contrat de voyage à forfait, la loi fait donc de même à l'article 19. Il ne peut en aucun cas y être dérogé.

Les prix sont fixes. Les exceptions doivent être interprétées de façon restrictive. En outre, le voyageur doit pouvoir faire le calcul lui-même.

### **3.22. A l'article 25, il est question d'une modification majeure lorsque l'une des caractéristiques principales des services de voyage subit une modification significative (article 5, § 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup>).**

- Dans la brochure, l'organisateur signale par exemple que les hôtels indiqués peuvent être remplacés par un hôtel de catégorie similaire. Est-ce que ce sera encore possible à l'avenir d'indiquer cela sans que cela soit considéré comme une modification significative ?

- Différentes excursions sont au programme d'un circuit organisé mais peu avant le départ, une des excursions prévues ne peut avoir lieu en raison de circonstances inconnues lors de la conclusion du contrat. Cela peut-il donner lieu à l'annulation gratuite du contrat ?

Lorsque l'article 25 s'applique et qu'il s'agit donc d'une modification significative d'une des caractéristiques principales, le voyageur peut résilier le contrat. Il doit donc bien être question d'une modification significative. Le premier exemple concerne une brochure. Si cela est prévu, une modification des informations précontractuelles sur la base de l'article 8 est possible. Le second exemple évoque le fait qu'une excursion prévue n'ait pas lieu (article 5, § 1<sup>er</sup>, e)). Il convient ici de vérifier si la modification est « significative ». Si tel est le cas, le voyageur peut annuler gratuitement.

26

### **3.23. Art. 26, 3<sup>o</sup> Est-ce que la fin automatique du contrat doit être expressément signifiée au voyageur?**

Aucune obligation de ce type n'est prévue dans la directive, ni donc dans la loi.

### **3.24. L'article 26 : qu'en sera-t-il si le voyageur est contacté par lettre mais ne prend pas connaissance du contenu parce qu'il est parti en voyage pendant quelques jours ? Quels moyens faut-il employer pour l'informer ? S'agit-il du même moyen que lors de la réservation, internet + e-mail, infos par mail ? Laisser un message sur le téléphone du voyageur est-il suffisant ?**

Le voyageur doit être informé via un support durable. Laisser un message sur son téléphone n'est pas suffisant.

### **3.25. Les frais de résiliation doivent tenir compte des économies de coûts escomptées (art. 29, §§ 2 et 3). Cela signifie-t-il que, les forfaits standardisés actuels – qui augmentent au fur et à mesure que le départ approche et atteignent finalement 100 % – ne pourront plus être appliqués ?**

Si par exemple un billet d'avion ne peut plus être revendu, il peut être justifiable pour l'organisateur de facturer le prix total de ce billet au voyageur sous la forme de frais de résiliation. Cela dépend donc des circonstances concrètes. Plus la date de départ approche, plus il devient difficile de revendre le billet à quelqu'un d'autre.

**3.26. L'article 30 traite du droit du voyageur de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Les conseils par destination issus du SPF Affaires étrangères constituent ici le seul critère décisif sur lequel le voyageur peut s'appuyer pour invoquer ou non ce droit. Un avis négatif est, pour le voyageur, le seul critère objectif indiquant des « circonstances exceptionnelles et inévitables ». Question supplémentaire : qu'entend-on par « à proximité immédiate » ?**

Les circonstances doivent toujours être évaluées au cas par cas. Différentes sources d'information existent pour déterminer s'il est question de circonstances exceptionnelles et inévitables. Les avis de voyage officiels, tels que les conseils par destination issus du [SPF Affaires étrangères](#), sont un indicateur important. Normalement, c'est la partie qui invoque ces circonstances qui devra prouver leur présence et, en outre, démontrer qu'elles ont des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait.

La « proximité immédiate » doit aussi être examinée au cas par cas. Il est impossible de simplement l'omettre car cela figure dans la directive. Voir également [l'exposé des motifs de la loi](#), article 30 (pages 51 et 52). Il doit de toute façon y avoir une conséquence importante sur l'exécution du voyage à forfait ou sur le transport du voyageur vers le lieu de destination.

27

**3.27. Dans l'exposé des motifs de la loi, à l'article 32, il est question d'un nouveau critère en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables « ... qui ont des conséquences significatives pour le transport des passagers vers le lieu de destination... ». Comment devons-nous interpréter cela ? Il est possible que le voyageur réserve un voyage à forfait auprès d'un organisateur (par exemple excursion dans un pays, que ce soit en Belgique ou à l'étranger) mais sans prendre en plus un transport international. Ce voyageur peut-il alors invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables qui ont des conséquences significatives pour le transport des passagers pour annuler le voyage à forfait ?**

Il ne s'agit pas d'un nouveau critère. L'article 32 prévoit le remboursement au voyageur en cas de résiliation. Ce remboursement est régi par les articles 30 et 31. L'article 30 dispose donc qu'une résiliation par le voyageur est possible si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait OU sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Ceci a pour effet que si le transport de passagers vers le lieu de destination n'est pas possible à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, le voyageur peut résilier gratuitement.

### **3.28. Quels critères peuvent être utilisés pour déterminer si la proposition alternative et/ou la réduction de prix accordée sont raisonnables (articles 37, alinéa 3) ?**

Les mots sont repris textuellement de la directive. Il s'agit d'une question de faits : les termes doivent être interprétés comme d'habitude et sur la base du bon sens. Ce que l'on entend par « raisonnable » (et les autres termes employés) doit être évalué au cas par cas.

Pour déterminer si l'alternative proposée et/ou la réduction de prix accordée sont raisonnables, il faut tenir compte de critères objectifs et se pencher sur les circonstances suivantes devant ressortir de l'offre alternative : la situation de l'hébergement sur le lieu de destination :

- le type et la classe de l'hébergement ;
- les autres installations que l'hébergement propose.

Lors de cette évaluation, il faudra aussi tenir compte :

- de la composition du groupe participant au voyage ;
- des caractéristiques du ou des voyageurs connues de l'organisateur et confirmées par lui, en ce compris les circonstances personnelles qu'ils lui auront signalées et qu'il aura acceptées et constatées.

### **3.29. Est-il vrai que, lorsque l'organisateur propose une autre prestation comparable à celle convenue dans le contrat de voyage à forfait (par exemple un autre hôtel 4 étoiles que l'hôtel 4 étoiles prévu dans le contrat de voyage à forfait), le voyageur ne peut refuser et n'a pas droit à une réduction de prix ou à une indemnisation et l'organisateur ne doit pas se charger du rapatriement du voyageur ?**

Dans les deux cas, l'organisateur doit remédier à la non-conformité ou proposer des prestations alternatives similaires ou accorder une réduction de prix en cas de prestations de moindre qualité. Si cela a lieu, le voyageur ne peut en effet pas refuser, il n'a pas droit à une réduction de prix ou à une indemnisation et ne doit pas être rapatrié. La question reste évidemment de savoir ce qu'est une prestation alternative équivalente. Le voyageur ne peut pas refuser, sauf si les alternatives ne sont pas comparables ou si la réduction de prix n'est pas adaptée.

### **3.30. L'article 39 impose de prévoir trois nuitées en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables. Peut-on y déroger ?**

Il y a donc uniquement une obligation de fournir l'hébergement. Il n'y pas d'obligation pour l'organisateur d'offrir de la nourriture et des boissons aux voyageurs.

Si la législation de l'Union en matière de droits des passagers prévoit une période plus longue que trois nuitées, alors cette période plus longue s'applique. La ratio legis de cette disposition est que lorsqu'un voyageur réserve un voyage à forfait, il ne peut jamais être moins protégé que celui qui réserve un service de voyage isolé.

Les plus petits organisateurs spécialisés devront eux aussi faire en sorte de pouvoir respecter cette obligation.

**3.31. L'article 43 (assistance) dispose que l'organisateur est tenu de prêter assistance mais dans la pratique, les contacts ont peut-être lieu avec le détaillant. Le voyageur est un client de l'organisateur. En situation de crise, il est souhaitable que l'organisateur puisse prendre contact avec le client lui-même. Le détaillant ne doit-il alors pas transmettre toutes les informations utiles sur le voyageur à l'organisateur afin de pouvoir accomplir son devoir d'assistance ?**

En effet, pour que l'organisateur puisse satisfaire à son obligation d'assistance, il doit disposer des informations nécessaires sur le voyageur. L'article 41 dispose qu'en cas de contact via le détaillant, celui-ci doit transmettre les messages, demandes ou plaintes à l'organisateur.

**3.32. Imaginons qu'un hôtel offre un voyage à forfait sans transport de passagers (par exemple nuitée + massage dans le centre de bien-être de l'hôtel) et ne demande aucun paiement préalable au consommateur. Un hôtel qui ne demande pas d'acompte pour un forfait/une prestation (et donc ne reçoit aucun paiement du voyageur à l'avance) n'incluant pas un transport de passagers est-il obligé de souscrire une assurance insolvabilité ?**

29

Normalement, l'organisateur et le détaillant ne s'assurent que pour garantir le remboursement des paiements effectués par le voyageur si les services concernés ne sont pas exécutés en raison de leur insolvabilité.

Il est clair que ces professionnels doivent s'assurer contre leur insolvabilité s'il y a un paiement ou si une carte de crédit ou débit est donnée en garantie (puisqu'elle a vocation à être débitée). Par ailleurs, il faut aussi tenir compte du fait que si le paiement se fait à l'arrivée à l'hôtel, il y a un risque potentiel pendant le séjour, par exemple, si pendant le séjour, un de ces professionnels (organisateur ou détaillant) tombe en faillite alors qu'il y a encore des prestations qui doivent être exécutées et qui ne peuvent plus l'être, par hypothèse, du fait de la faillite de l'organisateur ou du détaillant. Enfin, il faut noter que, dans la pratique, les professionnels doivent s'assurer globalement et pas à la prestation.

Le cas d'un organisateur ou d'un détaillant ne recevant jamais de paiements n'est pas fréquent et quoi qu'il en soit, toutes les autres obligations doivent être respectées.

**3.33. Il ressort de la formulation de l'article 66 de la loi que le formulaire standard correct doit être remis au voyageur avant la conclusion du contrat. Quelle est la meilleure façon de procéder dans la pratique ?**

Le professionnel doit se ménager la preuve qu'il a donné les informations. Il est conseillé d'utiliser un support durable (un e-mail avec PDF, par exemple) et de ne pas communiquer oralement les informations. Si le contrat est conclu en agence, il peut être conseillé de faire signer au voyageur une confirmation qu'il a reçu les informations avant la conclusion du contrat. Cela ne peut donc être fait dans le même document que le contrat.

**3.34. Si le détaillant et le prestataire de service (compagnie aérienne, fournisseur d'hébergement, etc.) tombent en faillite, l'assureur insolvabilité financière devrait intervenir. Et si le prestataire de service seul tombe en faillite, est-ce aussi le cas ?**

L'assurance insolvabilité financière de l'organisateur ou du détaillant couvre la faillite de l'organisateur ou du détaillant quand il vend séparément une prestation de voyage : elle constitue une garantie pour le remboursement de tous les montants reçus du voyageur si le service de voyage concerné n'est pas presté en raison de l'insolvabilité. Elle ne couvre pas la faillite du prestataire de service, voir à ce sujet l'[exposé des motifs de la loi](#), p. 60, article 72.

**3.35. L'article 86, 3° prévoit l'abrogation de l'AR du 11 juillet 2003 portant fixation de règles particulières en matière d'indication du prix. Peut-on en conclure que les problèmes qui se posent dans certains cas en matière d'indication de prix peuvent être traités via l'article 5, 3°, qui prévoit une indication des coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ? Par exemple taxe de séjour variable, frais à payer sur place n'ayant pas pu être calculés par l'organisateur de voyage.**

30

L'article 5, 3° est d'application. Les informations qui sont connues doivent être fournies au consommateur avant la conclusion du contrat, à savoir les informations sur les taxes à payer sur place, par exemple x euros/personne/jour.

**3.36. Dans le secteur, les voyages surprises (généralement pour les clients fidèles) ne sont pas inhabituels. Le client reçoit alors une offre de voyage, parfois pour 2 ou 3 jours, mais ne sait pas à l'avance où il va aller, ni dans quels hôtels il séjournera, ni ce qui est au programme. Le fait que l'on puisse remplir tout un bus pour ce type de voyages en dit long sur leur popularité. De nombreux clients attendent avec impatience la surprise que l'entrepreneur garde chaque année en réserve pour les clients fidèles. Peut-on déroger à la fourniture de certaines informations précontractuelles si cela correspond clairement à la volonté des deux parties ?**

L'article 5 s'applique aux voyages à forfait tels que définis à l'article 2, 2°. Pour les voyages à forfaits tels que visés à l'article 2, 2°, b.5, c'est l'article 6 qui s'applique : les professionnels fournissent chacun au voyageur, avant la conclusion du contrat, les informations visées à l'article 5, § 1<sup>er</sup>, 1° à 8°, dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent respectivement. L'organisateur fournit en même temps les informations standard au moyen du formulaire figurant à l'annexe I, partie C. Dans la pratique, par ailleurs, tout professionnel qui est impliqué lors du voyage à forfait, doit communiquer au voyageur les informations pertinentes qui ont trait au(x) service(s) de voyage qu'il offre. Ces informations sont les mêmes que pour les autres voyages à forfait visés à l'article 5. Pour ces voyages à forfait,

c'est toujours l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant qui fournissent toutes les informations pour l'ensemble du voyage à forfait. Dans l'article 6, c'est aussi bien l'organisateur, à savoir le premier prestataire de service, qui a transmis les données personnelles, que le prestataire de service de voyage vers lequel on renvoie, qui doivent communiquer au voyageur les informations relatives à leur propre service de voyage. Voir l'[exposé des motifs de la loi](#), p. 31, article 6.

Pour les « voyages surprises », toutes les informations pertinentes doivent être fournies au voyageur avant la conclusion du contrat et l'article 5 est applicable. Si l'objet du contrat est la surprise relative à la destination, il est possible de satisfaire à l'article 5, § 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup> si la mention « destination surprise » est reprise dans les informations précontractuelles remises au consommateur.

L'annexe II reprend 5 formulaires d'information standard différents :

1. Le formulaire d'information standard A, lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article 2, 5<sup>o</sup>, a), est un transporteur vendant un billet aller-retour ;
2. le formulaire d'information standard B, lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article 2, 5<sup>o</sup>, a) est un professionnel autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour ;
3. le formulaire d'information standard C, en cas de prestations de voyage liées au sens de l'article 2, 5<sup>o</sup>, a), lorsque les contrats sont conclus en présence simultanée du professionnel (autre qu'un transporteur vendant des billets aller-retour) et du voyageur ;
4. le formulaire d'information standard D, lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article 2, 5<sup>o</sup>, b) est un transporteur vendant des billets aller-retour ;
5. le formulaire d'information standard E, lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article 2, 5<sup>o</sup>, b) est un professionnel autre qu'un transporteur vendant des billets aller-retour.

Si un type de prestation de voyage liée n'est pas prévu dans les formulaires d'information standard précités, le professionnel, qui facilite la prestation de voyage liée, fournit quand même les informations qui y figurent. C'est, par exemple, le cas lorsque une prestation de voyage liée est conclue par téléphone. L'information à fournir doit en tout cas être communiquée avant que le contrat ne soit conclu avec le professionnel qui facilite les prestations de voyage liées.

De manière générale, et pour ce qui concerne les forfaits, les obligations d'information (formulaires + article 5, projet loi) sont de la responsabilité de l'organisateur et du détaillant. Afin de préserver l'objectif de la directive et de la loi, qui est d'informer correctement le voyageur, et donc de ne pas le « surinformer », il serait utile de préciser que le professionnel qui a informé correctement le voyageur doit en informer l'autre professionnel qui ne devrait alors plus fournir les mêmes informations. Par exemple, si l'organisateur a fourni toutes les informations, il en informe le détaillant. Ceci ne peut toutefois remettre en cause la responsabilité solidaire de ces deux professionnels telle que prévue par la directive, mais permet d'aménager pratiquement la fourniture de telles informations.

### **3.37. Qu'en est-il des entreprises dont le *core business* consiste à vendre des coffrets-cadeaux ?**

Celui qui a composé le forfait est l'organisateur, responsable de l'exécution. Le magasin qui vend ce coffret-cadeau qui serait un forfait, est le détaillant, qui a donc aussi une obligation d'information. Mais ça ne vise donc que les détaillants de voyages à forfait : Les coffrets-cadeaux ne sont pas toujours des forfaits.

**La loi est d'application aux contrats conclus à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2018.**