



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 17/03/2020

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Remboursement des voyages : Flexibilité oui, mais pas à n'importe quel prix !

Alors que la crise du coronavirus occasionne des annulations en série de voyages, le secteur du Tourisme plaide très fortement auprès des pouvoirs publics nationaux et européens pour revoir le cadre actuel, protecteur des consommateurs, afin de diminuer le plus possible l'impact économique de la crise et dès lors limiter au maximum le droit au remboursement prévu par la Loi.

Dans un esprit de responsabilité, qui concerne aussi les compagnies d'assurances, l'UFC-Que Choisir et la CLCV sont ouvertes à des alternatives au remboursement mais à deux conditions impératives :

- Le consommateur doit toujours avoir la possibilité d'exiger le remboursement de son voyage.
- Les contre-propositions offertes aux consommateurs doivent être crédibles et sérieuses et ne sauraient se limiter au seul report, parfois impraticable (limitation des congés, destination non propice selon la saison).

Dans un esprit constructif et soucieuse de défendre les intérêts des consommateurs sans nuire à l'économie, l'UFC-Que Choisir et la CLCV proposent que soit systématiquement proposé une alternative crédible en cas de voyage annulé, à savoir un avoir, sur 18 mois minimum, permettant d'organiser, dans une temporalité raisonnable, un nouveau voyage vers la destination de son choix, ou un report avec un remboursement d'au moins 10% du prix du voyage, le consommateur restant libre d'exiger le remboursement.

Sous la seule réserve de ces avancées par rapport au cadre actuel permettant aux consommateurs d'envisager sérieusement une autre solution que le remboursement, nos associations ne manqueront pas de les inviter à privilégier ces options économiquement moins impactantes.