

## **Signature d'un Protocole d'accord avec les professionnels du tourisme**

### **Explications et démarches à entreprendre par les voyageurs**

L'UFC Que Choisir a signé ce mardi 4 mai un protocole d'accord avec les représentants des professionnels du secteur du tourisme et du transport (CETO, SNAV - les Professionnels du Voyage et FNAM), au cours d'une conférence de presse qui se tient dans les locaux de la fédération.

Ce protocole contient des engagements pris par ces professionnels en faveur des voyageurs qui ont subis les conséquences des blocages liés à l'éruption volcanique.

Ainsi, après discussion avec l'UFC Que Choisir, les professionnels français représentés par ces organismes se sont engagés :

#### **1. Pour les vols secs :**

- En cas d'annulation de vol aller ou retour, à rembourser le prix des billets sans pénalité ou si le consommateur le souhaite, à reporter les transports;
- A prendre en charge le voyageur en situation de transit (entre deux vols) ou lorsqu'il détenait une carte d'embarquement émise à l'aéroport ;

#### **2. Pour les forfaits touristiques :**

- En cas d'annulation du voyage avant le départ, à proposer aux consommateurs un report sur 12 mois auprès des mêmes agences ou tour opérateur sur une destination qui peut être différente si le consommateur le souhaite. Si le coût de ce report varie en fonction de la période de remplacement ou de la destination choisies, il sera réajusté à la hausse ou à la baisse ;
- En cas d'annulation de vol en cours de voyage, dans les hypothèses où les professionnels ont manqué à leur obligation d'assistance (accompagnement du client dans l'attente du rapatriement), à mettre en place une commission de suivi composée des représentants signataires de cet accord, dédiée à l'examen au cas par cas des dossiers pour un dédommagement.

Nous avons souhaité par cet accord simplifier les démarches des consommateurs en leur offrant des solutions collectives négociées avec les professionnels du tourisme. Ils sont en effet nombreux à avoir une certaine crainte à faire valoir leurs droits en justice. Par ailleurs, en l'absence d'action de groupe, il nous paraissait impossible de porter les dossiers de tous les consommateurs devant les tribunaux.

Nous avons donc souhaité sécuriser au maximum les voyageurs en difficulté et nous entendre avec les professionnels du tourisme pour qu'ils aient dans un certain nombre de situations une réponse favorable et identique.

**Ces engagements ne remettent cependant pas en cause les argumentations juridiques développées dans le kit qui vous a été diffusé.** Ainsi, un consommateur qui ne serait pas satisfait des solutions proposées dans ce protocole n'a aucune obligation de les accepter et peut tout à fait faire valoir d'autres demandes.

A titre d'exemple, de nombreux consommateurs qui ont vu leur voyage annulé avant le départ, souhaitent un report de celui-ci mais sur une durée plus longue que celle proposée par les professionnels (date non négociable ou sur 6 mois maximum). Aux termes de l'accord conclu, les agences de voyage et les tour-opérateurs s'engagent à proposer un report sur une période d'un an pour une destination qui peut être différente de celle initialement choisie.

Cependant, un consommateur qu'une telle proposition ne satisferait pas, aura toute liberté pour réclamer un remboursement sur le fondement des articles L 211-13 et L 211-14 du Code de tourisme, à l'aide notamment de l'argumentation et des modèles mis à disposition dans notre kit. Il pourra également, le cas échéant, agir en justice pour obtenir ce remboursement.

Nous espérons que ces engagements permettront de régler au mieux et le plus rapidement possible la majorité des litiges de vos adhérents.

Si certains voyageurs rencontrent des difficultés pour obtenir d'un professionnel l'application de l'accord, ils peuvent **saisir la Commission de suivi, composée des représentants des signataires de l'accord, en adressant un courrier à l'UFC Que Choisir – Accord tourisme – 233 Boulevard Voltaire 75011 Paris jusqu'au 15 juin 2010.**

Merci de nous tenir au courant des retours de vos adhérents concernant l'application de ce protocole ou des réponses qui leur ont été faites dans les cas non prévus par cet accord.