

CORONAVIRUS ET ANNULATIONS

Date de publication : 27/02/2020 13:59:07

Dernière mise à jour : 02/03/2020 17:04:49

L'arrivée de l'épidémie de coronavirus covid-19 va inévitablement contraindre les Offices de tourisme à se poser la question de la réaction à avoir face aux demandes d'annulations de séjours réservés auprès d'eux.

Il convient de rappeler que les dispositions de l'article L. 211-14 du code du tourisme laissent au client la faculté d'annuler sans frais le séjour dans le cas de la survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables au lieu de séjour ou à proximité :

"Le voyageur a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution 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 contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire."

Pour éviter d'avoir à accepter l'annulation sans frais et sans retenue des séjours et activités, il est donc possible d'opposer aux clients les arguments suivants si ils trouvent à s'appliquer :

- Les circonstances ne sont pas exceptionnelles,
- Les circonstances ne sont pas inévitables,
- Les circonstances n'ont pas lieu sur le lieu du séjour ni à proximité immédiate,
- Les circonstances ne sont pas irrésistibles,
- Les circonstances ne sont pas imprévisibles,
- L'événement n'a pas de conséquences importantes sur le séjour.

Il faudra donc apprécier au cas par cas si, dans le contrat et pour le client qui demande l'annulation gratuite, les conditions des circonstances exceptionnelles et inévitables sont réunies et doivent vous contraindre à accepter l'annulation demandée.

Pour information, il a déjà été jugé que des clients réservant un séjour à l'île Maurice alors que sévissait déjà une épidémie de chikungunya ne pouvaient pas ensuite annuler leur séjour (pas d'imprévisibilité), sauf pour eux à établir « *une évolution défavorable et imprévisible ayant postérieurement affecté l'île Maurice* » (Tribunal de grande instance de Paris, 4e chambre 2e section, 30 avril 2009, n° 06/17799). **Il semble donc envisageable de refuser les remboursements et annulations de clients qui réserveraient leurs prestations alors que l'épidémie est déjà présente sur le territoire d'exécution du séjour.**

Le fait que la pathologie puisse être traitée « *généralement* » permet également d'écarter l'annulation sans frais (ici, pas d'imprévisibilité ni d'irrésistibilité) : « *S'agissant de la présence du virus chikungunya, en dépit de ses caractéristiques (douleurs articulaires, fièvre, céphalées, fatigue..) et de sa prévalence dans l'arc antillais et singulièrement sur l'île de Saint-Barthélemy courant 2013-2014, cet événement ne comporte pas les caractères de la force majeure au sens des dispositions de l'article 1148 du code civil. En effet, cette épidémie ne peut être considérée comme ayant un caractère imprévisible et surtout irrésistible puisque dans tous les cas, cette maladie soulagée par des antalgiques est généralement surmontable (les intimés n'ayant*

pas fait état d'une fragilité médicale particulière) et que l'hôtel pouvait honorer sa prestation durant cette période. » (Cour d'appel de Basse-Terre, 1ère chambre, 17 décembre 2018, n° 17/00739). **Il semble donc envisageable de refuser les remboursements et annulations de clients dont les caractéristiques ne les exposent pas particulièrement à un risque (âge, santé, lieu...).**

Nous vous invitons également à interroger vos assureurs de responsabilité civile, dont les contrats prévoient parfois une aide ou une prise en charge des annulations pour ce motif et à les interroger avant d'accepter et de mettre en place le remboursement, certains assureurs exigeant d'être prévenus avant le remboursement pour pouvoir prendre en charge le sinistre.

ALKEMIST AVOCATS