

Trends Tendances

28.02.2013

Circulation: 24000

60d859

Page: 110-111

892

Trends
tendances

MONEYTALKCONSOMMATEURS



**LE TOUR-OPÉRATEUR
FAIT FAILLITE...**

Que devient
votre **voyage** ?

**Vous avez réservé
des vacances et voilà
que le tour-opérateur
ou le voyageur fait faillite.**

**Que devient votre
acompte? Que faire
si la faillite est déclarée
alors que vous êtes déjà
sur place?**

Examinons d'abord les règles applicables aux faillites en général. A moins de conventions contractuelles contraires entre vous et l'entreprise faillie, le curateur statue sur la possibilité de poursuivre ou non le contrat. Dans la plupart des cas, sa décision sera négative, ce qui entraînera la caducité de la commande. Vous aurez alors le droit de réclamer des indemnités pour rupture de contrat. Sachez toutefois qu'il est peu

probable que vous les obtenez: il vous faudra déclarer la créance à la faillite... dont la masse ne suffira généralement pas à vous indemniser, d'autant que vous vous situerez tout en bas de la liste des créanciers. Si vous avez payé un acompte, la procédure à suivre pour le récupérer sera la même et vos chances d'aboutir seront tout aussi minces. En un mot, vous aurez vraisemblablement perdu à la fois votre mise et le service commandé.

THINKSTOCK

Comment solliciter le Fonds de Garantie Voyages ?

Si le tour-opérateur, l'agence ou le voyageur dépose le bilan, et pour autant qu'il soit affilié au Fonds de Garantie, complétez la déclaration à l'adresse <http://www.gfg.be>. Accédez à l'onglet «contact» pour lancer la procédure. N'hésitez pas à expédier par courrier électronique ou par fax tous les documents pertinents (le site précise que les appels téléphoniques en nombre ne sont pas nécessairement les bienvenus).

Si le voyageur est affilié auprès de la Vereniging Vlaamse Reisbureaus (association des agences de voyages flamandes) et adhère à la police qu'elle propose, composez le 050 2500 60 pour savoir comment compléter la déclaration.

Une «assurance» obligatoire

Si le voyageur, l'agence de voyages ou le tour-opérateur auquel vous vous êtes adressé respecte les dispositions légales, pas de panique: il aura dans ce cas souscrit une assurance contre l'insolvabilité, qui interviendra s'il met la clé sous la porte. Pour que les choses soient bien claires: c'est le voyageur lui-même qui doit s'acquitter de la prime d'assurance. Si nombre de professionnels du secteur sont affiliés à cette fin au Fonds de Garantie Voyages, bien d'autres organisations fournissent le même type de service; il est donc parfaitement possible que votre agence de voyages adhère à la police collective souscrite par l'une ou l'autre association agréée.

N'hésitez pas à demander au voyageur où il est affilié: vous saurez de la sorte que vous n'auriez rien à craindre s'il venait à déposer le bilan. La loi précise que le nom et les coordonnées de l'entreprise d'assurance doivent figurer clairement sur le bon de commande et le contrat remis lors de la réservation.

Vous trouverez sur le site du Fonds la liste des agences de voyages affiliées ainsi que les dernières faillites – mieux

vaut éviter de traiter avec des voyageurs faillis, si tant est qu'ils soient restés sur le marché. A défaut, vous pourriez fort bien ne disposer d'aucune couverture s'ils se révélaient insolubles.

Si vous avez réservé auprès d'un tour-opérateur sis ailleurs en Europe, aux Pays-Bas ou en France par exemple, il n'est pas impossible qu'une réglementation similaire lui soit applicable. Mieux vaut toutefois vérifier soigneusement ce qu'il en est avant de signer et de payer l'acompte.

Que fait le Fonds de Garantie Voyages ?

Si la faillite est déclarée avant votre départ, le Fonds vous proposera soit d'annuler le voyage et de vous rembourser l'acompte, soit de partir quand-même – si le voyageur a déjà payé le vol et l'hôtel, par exemple; si ce n'est pas le cas, il est fort probable que le voyage soit annulé et que l'acompte vous soit remboursé. Le Fonds de Garantie pourrait aussi dénicher un autre professionnel disposé à reprendre le contrat, au prix initialement convenu.

Le montant éventuellement remboursé est le montant payé au voyageur – c'est-

à-dire l'acompte, voire l'intégralité de la facture, si vous vous en êtes d'ores et déjà acquitté. Les frais annexes, comme par exemple le coût des vaccins, le prix payé pour faire établir un passeport ou en prolonger la validité, la prime de l'assurance assistance distincte... ne sont jamais remboursés. Le montant qui vous est retourné peut naturellement être utilisé pour réserver un autre voyage.

Sachez qu'en cas d'annulation, le Fonds ne vous accordera pas de dommages

Des garde-fous vous protègent en cas de faillite du voyageur.

et intérêts: le remboursement sera limité au montant dont vous vous serez acquitté auprès du voyageur. Si vous n'avez encore rien avancé, vous ne disposerez d'aucune créance, même si le bon de commande a été signé.

Si vous êtes à destination au moment où la faillite est déclarée, le Fonds vous viendra en aide également. Selon les circonstances, vous pourrez soit poursuivre votre voyage – le retour en Belgique étant en tout état de cause assuré –, soit être rapatrié. Le Fonds de Garantie intervient non seulement au profit des voyageurs particuliers (les vacanciers), mais aussi dans le cadre des voyages d'affaires et des *incentives* organisés par les entreprises – à condition, toujours, que le voyageur y soit affilié.

© Jan Roodhooft

C'est la compagnie aérienne qui fait faillite...

Si vous avez acheté un billet d'avion (uniquement) auprès d'une compagnie aérienne qui fait aveu de faillite, les choses sont plus compliquées: aucune obligation d'assurance n'étant en pareil cas en vigueur, votre argent sera perdu. Vous pourrez toujours déclarer la créance à la faillite. A moins que la compagnie ne soit malgré tout couverte contre l'insolvabilité?

Vous pouvez aussi vous assurer vous-même, en souscrivant lors de la réservation une police d'assurance billet d'avion. Moyennant une prime réduite, vous serez couvert en cas de faillite de la compagnie.