

Les voyagistes condamnés à « assister » leurs clients

Les tour-opérateurs doivent prendre en charge les voyageurs en cas de force majeure.

L'ÉRUPTION DU VOLCAN EYJAFJÖLL

6 jours
de fermeture
de l'espace aérien

6 millions
de voyageurs bloqués

150 000
vols annulés

1,7 milliard d'euros
de pertes enregistrées
par les compagnies aériennes, selon l'IATA

TOURISME C'est une première dans le monde du voyage. La Cour de cassation a condamné un tour-opérateur à prendre en charge les frais d'hébergement et le coût de location d'un véhicule d'un voyageur accompagné par sa famille, bloqué à la Réunion et dé-routé à la suite de l'éruption du volcan islandais Eyjafjöll il y a deux ans.

Jusqu'à présent, les voyagistes estimaient qu'ils n'avaient pas d'obligation d'assistance en cas de « force majeure », ces catastrophes climatiques, événements politiques, émeutes... Une position différente de celle adoptée par les compagnies aériennes qui ne renâclent pas à prendre en charge les frais d'hébergement lorsque leurs clients sont bloqués à l'étranger.

Les voyagistes alignés sur les compagnies

La société Océane Voyages avait été condamnée en première instance à rembourser 3 000 euros de frais d'hébergement supplémentaires à la Réunion et à prendre en charge le coût d'une location de voiture entre Marseille et Paris - 721 euros - d'un passager parisien finalement dé-routé à Marseille. Le voyageur s'est pourvu en cassation, mais il n'a pas eu gain de cause. Le jugement oblige les tour-opérateurs qui vendent des forfaits comprenant billets

d'avion et séjours touristiques aux mêmes contraintes d'assistance et de prise en charge de leurs clients que les compagnies aériennes. « Au moment de l'éruption du volcan, on a vu des tour-opérateurs abandonner littéralement leurs clients bloqués à l'autre bout du monde, raconte Nicolas Godfroy, responsable juridique d'UFC-Que choisir. Certains estimaient avoir accompli leur mission en réservant des nuits d'hôtel sans pour autant régler la facture. »

À la suite de la paralysie de l'espace aérien européen, des milliers de voyageurs ont eu recours à des médiateurs pour recouvrer une partie des sommes déboursées. « Beaucoup n'ont pas osé aller en justice, observe Nicolas Godfroy, et leurs frais sont passés par pertes et profits. Mais la persévérance peut payer. Les clients ont jusqu'à cinq ans après les faits pour recourir à la justice. » Celui d'Océane Voyages a su prendre son mal en patience.

L'association de consommateurs engagée à ses côtés espère que les clients des tour-opérateurs sauront désormais faire le tri entre les voyagistes « vertueux » et les autres. La réglementation européenne des « voyages à forfait » devrait prochainement être révisée. Expliciter les conditions d'assistance et de prise en charge des voyageurs évitera les abandons en tout genre. ■ V. C.