

L'échéance de remboursement des « avoirs Covid » approche et les agences de voyages vont devoir rendre l'argent aux consommateurs qui n'ont pas voyagé pour cause d'annulation au début de la pandémie.

Il resterait plus de 800 millions d'avoir à rembourser, les agences de voyages seront-elles plus respectueuses que les compagnies aériennes ?

L'ordonnance du 25 mars 2020, permet par dérogation, aux agences de voyage et aux hébergements touristiques de ne pas rembourser immédiatement les séjours ou nuitées supprimés. La formule de l'avoir a été préférée, remboursable au bout de 18 mois.

Or la mesure concernait les prestations annulées entre le 1er mars 2020 et le 15 septembre 2020.

En principe aucune démarche n'est à effectuer par le consommateur, mais il peut être utile de rappeler la fin de l'échéance au professionnel.

Le délai de 18 mois compte à partir de la proposition d'un voyage de remplacement dans les trois mois après l'annulation du premier voyage. Si rien n'a été proposé, alors il est préférable de demander le remboursement 18 mois après la réception de l'avoir.

En l'absence de réponse ou si la réponse n'est pas satisfaisante, la saisine du médiateur du tourisme et du voyage gratuitement pourra alors être choisie.

Les compagnies aériennes n'ont pas montré le meilleur exemple. Alors même qu'elles n'étaient pas concernées par l'ordonnance, elles n'avaient donc pas à imposer l'avoir à la place du remboursement. Pourtant elles ont souvent privilégié cette option et de nombreux consommateurs continuent de se battre pour obtenir leur remboursement.

Un rapport de la Cour des comptes européenne déplore que les aides d'Etat versées pendant la crise aux compagnies n'aient pas été subordonnées au remboursement des passagers et que les consommateurs en payent le prix.

Source :

– 60 millions de consommateurs, septembre 2021, « Voyages annulés : il est temps de solder les comptes »