



**Monsieur Fernand Etgen**  
Président de la  
Chambre des Député-e-s  
Luxembourg

Luxembourg, le 8 mai 2020

Monsieur le Président,

Par la présente et conformément au règlement de la Chambre des Député-e-s, je me permets de poser une question parlementaire à **Madame la Ministre de la Protection des consommateurs** et à **Monsieur le Ministre des Classes moyennes et du Tourisme** concernant **les modalités de remboursement des voyages à forfait annulés en raison du Covid-19**.

Il ne fait point de doute en ce moment de pandémie que le secteur du tourisme fait partie des branches économiques les plus affectées par les stratégies de confinement des populations et de fermeture des frontières en vigueur à travers l'Europe et le monde. Vu la propagation soutenue du virus autour du globe, la crise est susceptible de perdurer particulièrement longtemps dans ce secteur économique international par excellence.

Conscient des difficultés auxquelles font face les opérateurs de voyages, le Gouvernement a décidé, par Règlement grand-ducal du 27 mars 2020, une suspension des effets de la résiliation en matière de voyage à forfait dans le contexte du Covid-19. Dès lors et en vue du maintien de leur trésorerie, il est peu surprenant que de nombreux opérateurs de voyages à forfait favorisent en ce moment la remise à leurs clients de bons à valoir (« vouchers ») suite à l'annulation de voyages. Or, la délivrance de ces bons, bien qu'ils puissent le cas échéant représenter une alternative intéressante pour les clients, n'est nullement prévue dans le Règlement grand-ducal. Malgré cela, il paraît qu'actuellement un ou plusieurs opérateurs luxembourgeois tentent d'inciter, voire de forcer leurs clients à accepter des bons à valoir avec une validité d'un an, repoussant ainsi un remboursement éventuel bien au-delà de la fin de l'état de crise.

En ce moment de crise, il ne fait aucun doute que toute législation en matière de remboursements de voyages à forfait doit peser des intérêts potentiellement conflictuels, en l'occurrence notamment la protection des voyageurs en tant que consommateurs et la situation économique de fait des organisateurs. Pour que les parties contractantes puissent apprécier pleinement et à tout moment leurs droits et devoirs respectifs, il est d'une importance primordiale que le cadre législatif et son application soient à tout moment intelligibles et transparents, malgré les circonstances difficiles du moment.

Dans ce contexte, j'aimerais demander les renseignements et clarifications suivantes à Madame et Monsieur les Ministres :

1. **Madame et Monsieur les Ministres considèrent-ils qu'en vertu du Règlement grand-ducal du 27 mars 2020 susmentionné, les opérateurs sont en droit d'exiger que leurs clients acceptent des bons à valoir en compensation de voyages annulés ? Dans l'affirmative, apposer une date limite sur ces bons à valoir est-il légal ?**

2. Dans l'hypothèse que les clients sont en droit de rejeter l'acceptation d'un bon à valoir, quelles sont les modalités de remboursement prévues en vertu de la législation luxembourgeoise et européenne en vigueur actuellement ?
3. Sachant que le Règlement grand-ducal du 27 mars 2020 est aboli automatiquement avec la fin de l'état de crise, le Gouvernement entend-il légiférer en cette matière, le cas échéant en apportant des précisions ou altérations ?
4. Madame et Monsieur les Ministres ne considèrent-ils pas qu'une autorisation globale aux opérateurs de recourir à des bons à valoir, même dans l'hypothèse d'une validité limitée dans le temps et d'un remboursement après échéance, constitue une entrave à la protection des consommateurs, sachant que leur situation financière est aussi susceptible d'être affectée par le contexte actuel de crise économique ?

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma très haute considération.



**Stéphanie EMPAIN**  
Députée



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de la Protection  
des consommateurs

La Ministre

Dossier suivi par : Nadia Djebbar  
Tél.: 247-73726  
Mail: nadia.djebbar@mpc.etat.lu  
Dossier : MPC-QP-2.173

**REÇU**


Par Alff Christian , 09:29, 08/06/2020

Monsieur Marc HANSEN  
Ministre aux Relations avec le Parlement  
Service Central de Législation  
L-2450 bd. F.-D. Roosevelt

Luxembourg, le 5 juin 2020

**Objet:** Question parlementaire n° 2.173 « Modalités de remboursement des voyages à forfait annulés en raison du Covid-19 » du 8 mai 2020 de Madame la Députée Stéphanie Empain.

J'ai l'honneur de vous faire parvenir en annexe la réponse de Monsieur le Ministre des Classes moyennes, Lex Delles, et de la soussignée à la question parlementaire n° 2.173 « Modalités de remboursement des voyages à forfait annulés en raison du Covid-19 » du 18 mai 2020 de Madame la Députée Stéphanie Empain.



Paulette Lenert

**Réponse commune de Madame la Ministre de la Protection des consommateurs, Paulette Lenert, et de Monsieur le Ministre des Classes moyennes, Lex Delles, à la question parlementaire N° 2.173 de Madame la Députée Stéphanie Empain au sujet des modalités de remboursement des voyages à forfait annulés en raison du Covid-19**

**1. Madame et Monsieur les Ministres considèrent-t-ils qu'en vertu du Règlement grand-ducal du 27 mars 2020 susmentionné, les opérateurs sont en droit d'exiger que leurs clients acceptent des bons à valoir en compensation de voyages annulés ? Dans l'affirmative, apposer une date limite sur ces bons à valoir est-il légal ?**

Non.

**2. Dans l'hypothèse que les clients sont en droit de rejeter l'acceptation d'un bon à valoir, quelles sont les modalités de remboursement prévues en vertu de la législation luxembourgeoise et européenne en vigueur actuellement ?**

En raison des circonstances exceptionnelles liées au COVID-19, le gouvernement luxembourgeois a suspendu provisoirement les effets de la résiliation des contrats de voyages à forfait pendant l'état de crise. Cette mesure exceptionnelle ne fait que reporter le remboursement des avances des clients et prendra fin au plus tard le 24 juin 2020. Elle n'a dès lors pas touché au principe même ancré dans le Code de la consommation en matière de voyages à forfait qui permet au voyageur d'obtenir le remboursement du voyage.

**3. Sachant que le Règlement grand-ducal du 27 mars 2020 est aboli automatiquement avec la fin de l'état de crise, le Gouvernement entend-il légiférer en cette matière, le cas échéant en apportant des précisions ou altérations ?**

Non. Il est utile de préciser que le gouvernement recherche activement par le biais de la Société Nationale de Crédit et d'Investissement (SNCI) des solutions sur mesure afin de remédier aux problèmes de liquidité des agences de voyages pour qu'elles puissent rembourser les clients le moment venu.

**4. Madame et Monsieur les Ministres ne considèrent-t-ils pas qu'une autorisation globale aux opérateurs de recourir à des bons à valoir, même dans l'hypothèse d'une validité limitée dans le temps et d'un remboursement après échéance, constitue une entrave à la protection des consommateurs, sachant que leur situation financière est aussi susceptible d'être affectée par le contexte actuel de crise économique ?**

Le gouvernement n'entend pas proroger cette mesure au-delà de l'état de crise. Il ne s'oppose pas à d'éventuels arrangements entre l'organisateur du voyage et le voyageur consistant en l'émission de bons à destination des voyageurs mais tient à réaffirmer le droit des voyageurs au remboursement. Obliger les voyageurs à accepter de tels bons constituerait une entrave à la protection des consommateurs.