



**COMMUNIQUE DE PRESSE DE NATHALIE MUYLLE,  
Ministre de l'Emploi, de l'Economie et des Consommateurs,  
de la Lutte contre la pauvreté, de l'Egalité des chances  
et des Personnes handicapées**

Mercredi 18 mars 2020

**Mesures pour aider les secteurs des voyages et des  
événements à traverser la crise du coronavirus**

La ministre de l'Economie, Nathalie Muylle, prend des mesures pour soutenir les secteurs des voyages et des événements pendant la crise du coronavirus.

Nathalie Muylle : « La crise du coronavirus a un impact majeur sur les secteurs des voyages et des événements. Nous prenons des mesures économiques pour aider les secteurs à traverser cette période difficile. Lorsqu'un voyage à forfait est annulé, les organisateurs peuvent délivrer à leurs clients un voucher pour le montant total, en lieu et place d'un remboursement. Le voucher doit être valable pendant au moins un an. Les organisateurs d'événements peuvent reporter les événements à une date ultérieure et ne doivent rembourser un client que si celui-ci peut prouver qu'il ne peut vraiment pas venir à la nouvelle date. Il s'agit de mesures exceptionnelles destinées à empêcher de nombreuses entreprises de faire faillite et à garantir que la fourniture future de services aux consommateurs ne soit pas compromise. Je ne saurais trop insister sur le fait que ces mesures sont également dans l'intérêt du consommateur. »

**Secteur des voyages**

En raison des annulations massives, le coût dans le secteur des voyages augmente énormément. Afin de garantir la continuité du secteur et des services aux voyageurs, la ministre Muylle prend les mesures suivantes :

- une dérogation temporaire à l'obligation de rembourser au voyageur les voyages à forfait annulés, tant si l'annulation émane du voyageur lui-même que de l'organisateur de voyages, à condition que ce dernier lui remette un voucher d'une valeur monétaire égale et valable pendant au moins un an, avec lequel le voyageur peut acheter un autre voyage à forfait ou des services de voyage ;
- une obligation de couvrir les vouchers émis à la suite de la crise du coronavirus par l'assurance insolvabilité. Jusqu'à présent, les vouchers n'étaient pas couverts par le régime de garantie pour le secteur des voyages.

Dans des circonstances normales, la législation relative aux voyages à forfait prévoit que le consommateur peut à tout moment résilier le contrat avec l'organisateur de voyages. S'il peut invoquer des circonstances inévitables et exceptionnelles à cet égard, le consommateur n'est pas tenu à une indemnisation. Le voyageur a dans ce cas droit au remboursement intégral de tous les paiements effectués. L'organisateur de voyages peut également résilier un contrat de voyage à forfait. Lorsqu'il le fait en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, il est tenu au remboursement intégral du voyage, sans avoir toutefois à payer un dédommagement.

### **Secteur des événements**

Jeudi dernier, le gouvernement a décidé d'annuler tous les événements culturels, festifs, récréatifs et sportifs jusqu'au 3 avril inclus.

Afin de garantir la continuité du secteur et des services aux consommateurs, la ministre Muylle prend les mesures suivantes :

- le droit pour l'entreprise organisatrice d'un événement de ne pas procéder temporairement à un remboursement si le même événement est organisé à une date ultérieure dans un délai raisonnable ;
- une dérogation à cette règle, dans la mesure où le consommateur peut prouver qu'il n'est pas en mesure d'assister à l'événement à cette date (par exemple, maladie, raisons professionnelles) ;
- un délai suffisant pour rembourser si l'événement ne peut être organisé plus tard, afin que les remboursements puissent être échelonnés dans le temps.

Dans des circonstances normales, les règles sont les suivantes : la situation de force majeure libère le prestataire de services de l'exécution de ses obligations contractuelles. Le client, l'autre partie contractante, est libéré de ses obligations contractuelles pour la même raison, à savoir le paiement. Concrètement, ce dernier peut demander le remboursement des sommes déjà versées. L'organisateur peut reporter son événement à une date ultérieure. Toutefois, le consommateur ne peut pas être obligé d'accepter l'événement à une autre date et, dans ce cas, il a droit au remboursement de son billet.

Sans mesures, cette situation entraînerait une lourde perte de revenus et pourrait placer de nombreuses organisations, des grands organisateurs de concerts aux petites compagnies de théâtre, en situation de grave difficulté financière.

---