

VOYAGISTES LUXEMBOURGEOIS : UN MANQUE... D'ASSURANCE ?



Fernand Heinsch

TEXTE : FERNAND HEINSCH,
PRÉSIDENT DE L'ULAV
(UNION LUXEMBOURGEOISE
DES AGENCES DE VOYAGES)
IMAGE : TOM DI MAGGIO

Le secteur du Tourisme, habitué aux « aléas géopolitiques », n'a jamais connu de crise aussi virulente que celle de la Covid-19. Le secteur a fait des pertes considérables en 2020 et en 2021. La littérature spécialisée internationale parle d'un retour « à la normale » à l'horizon 2024 au mieux.

Mais pour certains organisateurs de voyages à forfait luxembourgeois, la situation est encore plus critique puisqu'ils risquent de devoir cesser leurs activités dès le 1^{er} janvier 2022 faute... d'assurance insolvabilité !

La directive européenne « voyages à forfait » de 2015 transposée en droit national en 2018 a mis en place un système de protection des consommateurs en cas d'insolvabilité des organisateurs de voyages à forfait, en l'occurrence les tour-opérateurs ou les agences de voyages.

Les acteurs économiques luxembourgeois sont couverts par la Mutualité Luxembourgeoise du Tourisme, par le GfG - le Fonds de Garantie Voyages en Belgique, ou encore par l'assureur MS Amlin, également basé en Belgique.

L'affiliation à la MLT n'est possible que pour les agences de voyages liées à l'activité d'autocariste, elle ne constitue donc pas une option pour les agences de voyages individuelles.

En ce qui concerne les conditions d'admission au GfG et chez MS Amlin, elles sont devenues tellement drastiques qu'il est de plus en plus difficile pour les opérateurs touristiques de les satisfaire. De fait, la situation de leurs comptes annuels en 2020 et les perspectives peu réjouissantes pour 2021 et 2022, induit la demande de contre-garanties qui sont hors de leur portée.

Résultat : ces agences de voyages se retrouvent sans alternative car au niveau européen, la tendance est partout la même : les assureurs ne veulent plus couvrir le secteur du tourisme ! C'est d'autant plus frustrant que les voyageurs luxembourgeois comptent parmi les « bons

élèves » et ont, pour la très grande majorité, remboursé dès le mois de juin 2020 leurs clients des sommes que ces derniers avaient engagées pour des voyages à forfait annulés. Et cela, alors que les voyageurs eux-mêmes n'ont pas tout de suite été remboursés par les compagnies aériennes, les hôteliers et autres prestataires de services de voyage. Les voyageurs ont ainsi dû avancer des sommes considérables et pour ce faire, ont souvent dû demander des prêts lesquels grèvent et grèveront leurs bilans sur les prochaines années.

Pour pallier ce problème immédiat d'assurance insolvabilité et à défaut d'une démarche coordonnée à l'échelle européenne, des solutions nationales disparates émergent.

Au Luxembourg, sous l'impulsion de l'ULAV, un Fonds de Garantie Voyages privé est en cours de constitution. Néanmoins, pour qu'il remplisse pleinement sa mission de protection des consommateurs en cas d'insolvabilité d'un organisateur de voyages à forfait, le soutien de l'Etat au travers d'une garantie d'Etat est primordial. L'ULAV lance ainsi un appel à notre Gouvernement pour qu'il appuie la mise en place de cette solution luxembourgeoise afin qu'elle puisse voir le jour au 1^{er} janvier 2022.

à défaut, tous les efforts consentis jusqu'à présent - via les aides octroyées au secteur - ne produiront pas les effets escomptés et certains opérateurs devront cesser leurs activités du fait d'un cadre réglementaire inadapté aux circonstances actuelles exceptionnelles. En pratique, ils n'ont matériellement plus les moyens de s'y conformer.

La pandémie de Covid-19 a mis en évidence les limites de la loi nationale et de la directive européenne en matière de voyages à forfait. Ce cadre n'est pas taillé pour des situations d'envergure mondiale qui impactent au même moment le secteur du Tourisme dans son entièreté. Des mesures nationales et européennes doivent urgemment être prises !