



U M I H

UNION DES MÉTIERS ET
DES INDUSTRIES DE L'HÔTELLERIE

Service juridique, des affaires réglementaires et européennes

Circulaire Juridique N°21.20

02/04/2020

Covid-19 : Réponses de la DGE à nos questions sur l'ordonnance du 25 mars 2020 relative aux avoirs (1)

Notre précédente circulaire juridique n°17.20 explique la dérogation temporaire aux dispositions du Code du tourisme et du Code civil instaurée par l'ordonnance du 25 mars 2020, permettant aux professionnels du tourisme de proposer un avoir et non un remboursement à leurs clients pour les annulations liées au Covid-19.

Or certaines dispositions de cette ordonnance prêtent à interprétation selon nous.

C'est pourquoi l'UMIH a interrogé le 31 mars 2020 la Direction Générale des Entreprises (DGE) ; la présente circulaire a pour objet de vous informer des réponses apportées par email le 1^{er} avril 2020 par la DGE à 6 sur 9 de nos questions.

Suivez-nous sur www.umih.fr



Réponses de la DGE aux questions posées par l'UMIH :

1. Cette ordonnance s'applique-t-elle aux relations BtoB ?

La partie « groupe affaires » représente entre 10 et 20% de l'activité de certains hôtels (voire plus pour certains hôtels parisiens et ceux proches de salles de congrès) et les mois les plus chargés sont traditionnellement mai-juin et septembre-décembre. Il nous semble important qu'elle tombe dans le champ de l'ordonnance et ce, sous réserve des ajustements figurant ci-dessous.

« L'ordonnance concerne les relations contractuelles entre le prestataire (par exemple l'hébergeur) et le client final. En cas d'annulation répondant aux conditions de l'ordonnance, l'hôtelier peut proposer un avoir, au lieu de rembourser, que le voyageur soit un particulier voyageant pour ses loisirs ou un cadre d'une entreprise voyageant pour affaire. Dans ce dernier cas, l'entreprise a un statut de client final : il ne s'agit pas d'un intermédiaire. On n'est donc pas dans le BtoB. En revanche, si la nuitée a été achetée par un TO, l'hôtel doit rembourser le TO selon les règles juridiques habituelles. »

En effet, certaines imprécisions du texte aujourd'hui pourraient être exploitées à notre détriment. Ainsi par exemple, le texte vise une date d'annulation comprise entre le 1^{er} mars et le 15 septembre quelle que soit la date de réservation ou la date de séjour. Il aurait pour nous fallu avoir une application de façon rétroactive pour les séjours dont les dates de séjour (et non dates d'annulation) sont comprises entre le 1er mars et la fin de la période de crise sanitaire (voire jusqu'au 15 septembre si l'état d'urgence sanitaire devait être prolongé), mais aussi pour les réservations effectuées avant le 1er mars pour les seules dates de séjour précitées.

« L'ordonnance s'applique aux annulations notifiées entre le 1^{er} mars et le 15 septembre. Il n'y a pas de limite dans le passé à la date des réservations. Quant au séjour lui-même, il peut avoir été prévu après le 15 septembre : l'essentiel est que l'annulation soit notifiée avant le 15 septembre. La date d'annulation était la plus objectivable lorsque l'ordonnance a été rédigée. »

Enfin et pour les seules relations BtoB, il est important qu'à l'issue de la période de validité de l'avoir, il y ait une partie des sommes conservées par l'hôtel comme il est d'usage dans les relations entre professionnels d'avoir des frais d'annulation si le report n'est pas consommé.

« L'ordonnance ne concerne pas les relations BtoB. De toutes façons, même si c'était le cas, il ne pourrait pas y avoir de frais retenus, selon les termes de l'ordonnance et selon les termes des articles L.211-14 du code du tourisme, 1218 et 1229 du code civil. »

2. Qu'en est-il de cette date du 15 septembre 2020 qui paraît assez éloignée de la crise sanitaire ? La date de 15 septembre peut-elle s'entendre de manière déconnectée de la déclaration d'état d'urgence sanitaire ? Comment être certain que des clients ne profiteront pas de cette extension de calendrier pour annuler des séjours même ayant lieu en 2021 ? Cela pourrait nous causer un grave désavantage économique et nuire à l'attractivité de notre territoire.

« Dès lors que la réservation a été faite avant la connaissance de la crise, le voyageur comme le prestataire peut arguer d'une force majeure pour annuler sa réservation. La force majeure est une notion jurisprudentielle mais il y a de fortes présomptions que le juge estimerait que la situation actuelle est un cas de force majeure. L'ordonnance ne change rien à cette possibilité d'annuler pour force majeure : elle prévoit que, pour les annulations notifiées entre le 1er mars et le 15 septembre, le prestataire peut proposer un avoir au lieu de rembourser. Pour un séjour prévu en 2021, si l'annulation pour force majeure est notifiée après le 15 septembre,

l'hôtelier devra rembourser. L'extension du calendrier jusqu'au 15 septembre prévue par l'ordonnance est en faveur des professionnels. Elle a été choisie pour que les annulations qui viendraient pendant les vacances d'été puissent être prises en compte. »

3. Sur la nouvelle prestation qui doit être proposée dans les trois mois et qui doit être valable dix-huit mois, concrètement pour les hôteliers, est-ce que cela signifie qu'ils doivent informer sur l'avoir dans les trente jours, puis qu'ils disposent d'un délai de trois mois pour proposer une nouvelle prestation (article 1 er III) ?

« Oui »

4. Quelle est le point de départ du délai de dix-huit mois de validité de l'avoir ? Pourriez-vous nous confirmer que le délai de dix-huit mois court à compter de la proposition de la nouvelle prestation formulée par l'hôtelier, même si le client ne l'a pas acceptée (article 1 er V) ? Ou est-ce que le point de départ est la date de l'émission de l'avoir (qui devra être envoyée dans les trente jours au plus tard suivant la demande d'annulation) ?

« A compter de l'annulation, le prestataire a trente jours pour informer qu'il proposera un avoir et une prestation (et ce, dans les 3 mois après l'annulation). Le délai de 18 mois court à partir du moment où cette proposition est faite. A l'intérieur de ces 18 mois, le prestataire et le client final peuvent s'entendre pour modifier la prestation. »

5. Pourriez-vous nous confirmer que l'ordonnance s'applique bien aux clients de nos hôtels français, quelle que soit leur nationalité ?

« Le code du tourisme et le code civil s'appliquent aux relations, sur le territoire français, entre les professionnels et les clients/consommateurs, qu'ils soient français ou étrangers. C'est aussi le cas de l'ordonnance. Encore une fois, l'ordonnance ne s'applique pas aux relations d'un hôtel avec un intermédiaire : l'hôtel doit rembourser le TO russe, par exemple. »

6. Nous avons quelques inquiétudes sur le fait que des clients pourraient vouloir annuler alors qu'ils ont réservé en période de coronavirus et donc en toute connaissance de cause. Ceci étant, nous comprenons de l'ordonnance que la proposition d'avoir reste à la main de l'hôtelier et ne peut pas être exigée par le client. Il s'agit d'un avoir proposé par le professionnel en remplacement du remboursement pour force majeure. En d'autres termes, l'avoir ne serait proposé par le professionnel que lorsque nous sommes dans un cas de force majeure (donc avec critère d'imprévisibilité - qui n'est plus rempli si le client réserve en période de confinement!). Pourriez-vous nous confirmer que cette analyse est correcte ?

« Ce raisonnement est exact.

- En cas de force majeure, l'annulation est de droit.
- En cas de force majeure, le régime normal, le prestataire doit rembourser le client.
- En cas d'annulation pour force majeure liée au Covid-19, l'ordonnance permet à l'hôtelier de proposer avoir et prestation.
- S'il n'y a pas force majeure (par ex une réservation faite le 1^{er} avril alors que le virus est connu de tous, puis annulée le 1^{er} mai), **le droit commun s'applique.** »

Pour d'autres questions, voir la FAQ de la DGE accessible au lien suivant :

<https://info-entreprises-covid19.economie.gouv.fr/kb/explanation/annulations-de-voyages-ou-sejours-touristiques-FSAfn3P5KV/Steps/27764>