

L'ASSURANCE DANS LES RELATIONS ENTRE PROFESSIONNELS DU VOYAGE ET CONSOMMATEURS

Les professionnels du voyage amenés à vendre des prestations touristiques aux consommateurs sont parmi les rares intermédiaires à être autorisés à proposer des assurances accessoires, qu'elles soient classiques ou plus novatrices : annulation, assistance et rapatriement, multirisque, retour impossible, vol manqué, volcan, Covid-19, etc.

Nous allons examiner ici dans quelles conditions cette vente peut intervenir, selon les contrats conclus, puis quels sont les droits et les obligations des professionnels dans l'exercice de cette activité particulière et dans le cadre de leurs relations avec leurs clients voyageurs.

D'emblée, excluons l'assurance de responsabilité civile professionnelle des professionnels du voyage, obligatoire afin de pouvoir s'immatriculer au

registre d'Atout France et dont l'objectif est de garantir les actions en responsabilité lancées par les voyageurs contre leur agence, en cas de mauvaise exécution du contrat de voyage¹.

Il nous semble utile de partir du texte de référence, transposé en droit français par l'ordonnance du 16 mai 2018² et un décret du 1^{er} juin 2018³ : la nouvelle directive européenne sur la distribution d'assurances (DDA)⁴, parue le 20 janvier 2016.

LES PROFESSIONNELS : INTERMÉDIAIRES D'ASSURANCE À TITRE ACCESSOIRE

Ces nouvelles dispositions (applicables depuis le 1^{er} octobre 2018) impactent directement les agences de voyages, considérées comme des « vendeurs intermédiaires d'assurance à titre accessoire ».

Il s'agit, selon l'article L. 511-1 III du code des assurances, de « Toute personne autre qu'un établissement de crédit, qu'une entreprise d'investissement ou qu'une société de financement qui, contre rémunération, accède à l'activité de distribution d'assurances ou l'exerce pour autant que les conditions suivantes soient remplies :

- la distribution d'assurances ne constitue pas l'activité professionnelle principale de cette personne ;
- la personne distribue uniquement des produits d'assurance qui constituent un complément à un bien ou à un service ;
- les produits d'assurance concernés ne couvrent pas de risques liés à l'assurance vie ou de responsabilité civile, à moins que cette couverture ne constitue un complément au bien ou au service fourni dans le cadre de l'activité professionnelle principale de l'intermédiaire. »

Les intermédiaires d'assurance sont soumis à des exigences tant professionnelles qu'organisationnelles : immatriculation à l'organisme pour le registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance (Orias), justification de formation professionnelle, satisfactions à des exigences d'honorabilité, couverture de responsabilité civile professionnelle (RCP) et garantie financière spécifique.

1. C. tourisme, art. R. 211-35 s. Sur ce point, voir p. 35 de ce numéro.

2. Ord. n° 2018-361 du 16 mai 2018, JO du 17.

3. Décr. n° 2018-431 du 1^{er} juin 2018, JO du 3.

4. Dir. (UE) n° 2016-97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janv. 2016, JOUE du 2 févr.

Les agences de voyages proposent au quotidien des assurances voyage lors de la vente de prestations de voyages, qu'il s'agisse de forfait touristique ou de prestations sèches, comme de l'hébergement, de la location auto ou moto, ou du transport.

Il n'est cependant pas question pour elles, outre leur statut réglementé dont leur immatriculation auprès d'Atout France est l'illustration, de se soumettre au régime des assureurs et des courtiers en assurance.

Le code des assurances⁵ prévoit donc des dérogations pour les intermédiaires d'assurance à titre accessoire dès lors qu'ils remplissent les trois conditions suivantes :

« 1° Le contrat d'assurance constitue un complément au bien ou au service fourni par un fournisseur et couvre :

a) soit le risque de mauvais fonctionnement, de perte, y compris du vol, ou d'endommagement du bien ou de non-utilisation du service ;

b) soit l'endommagement ou la perte de bagages y compris le vol et les autres risques liés à un voyage ;

2° Le montant de la prime du contrat d'assurance calculé sur une année ne dépasse pas 600 euros ;

3° Par dérogation au 2°, lorsque le contrat d'assurance constitue un complément à un service mentionné au 1° et que la durée de ce service est égale ou inférieure à trois mois, le montant de la prime par personne ne dépasse pas 200 euros. »

La dérogation accordée aux agences de voyages est donc soumise à des conditions strictes : la prime d'assurance doit être inférieure à 200 euros et la durée du contrat inférieure à trois mois, sachant qu'il est

assez rare de vendre un contrat d'assurance annuel, quant à lui limité à 600 euros. Plus généralement, les assurances voyage accompagnent un contrat de voyage ponctuel et correspondent en général à 2,5 % du prix total du contrat. On peut observer ici qu'un contrat d'un montant très élevé, en général pour plusieurs personnes, ce qui se rencontre dans le luxe ou pour des tours du monde (terrestre ou croisière), générera une cotisation unique supérieure à 200 euros ; bien qu'à notre connaissance, il n'existe pas d'agences de voyages ou de tour-opérateurs inscrits à l'Orias, en théorie ces professionnels le devraient.

Bien que non-soumis aux principes généraux applicables aux intermédiaires en assurance, les intermédiaires d'assurance à titre accessoire comme les agences de voyages et les tour-opérateurs doivent coopérer avec l'assureur ou le courtier qui leur fournit les assurances voyage destinées aux consommateurs⁶, afin que :

■ le souscripteur soit informé avant la conclusion du contrat d'assurance, de l'identité et de l'adresse de l'intermédiaire ainsi que des procédures de réclamation ;

■ une procédure appropriée soit mise en place pour respecter les dispositions d'honorabilité, d'impartialité, ainsi qu'une communication claire, exacte et non trompeuse dans le respect du code des assurances ;

■ le document d'information sur le produit d'assurance soit fourni au souscripteur éventuel avant la conclusion du contrat ;

■ et enfin, que le souscripteur éventuel soit informé de la possibilité d'acheter séparément le bien ou le service proposé par le fournisseur.

Les dispositions du code des assurances viennent par conséquent seulement encadrer la vente des assurances voyage accessoires, d'un point de vue financier.

L'OBLIGATION D'INFORMATION DES PROFESSIONNELS

Sans être obligés de vendre eux-mêmes ces produits à leurs clients, contrairement à une croyance encore largement répandue, les agences de voyages et les tour-opérateurs ont cependant une obligation d'information précisée par l'article R. 211-4 8° du code du tourisme.

Depuis la réforme du code du tourisme, issue de la directive européenne n° 2015-2302 du 25 novembre 2015⁷, le professionnel qui propose des prestations touristiques, et bien souvent un forfait, doit communiquer au voyageur « des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès ». Nous nous situons ici avant la conclusion du contrat de voyage : il s'agit pour le professionnel, à l'occasion de son offre préalable élaborée selon les prescriptions de l'article R. 211-4 du code du tourisme (sur un document intitulé également, selon les professionnels : devis, précontrat, programme, etc.), d'informer le voyageur sur l'utilité, l'objectif et les avantages des assurances voyage, en général facultatives. Il ne s'agit pas encore de communiquer à ce stade les conditions d'un assureur en particulier, souvent partenaire de l'agence, ni le ●●●

5. C. assur., art. L. 513-1.

6. C. assur., art. L. 513-2.

7. Dir. (UE) n° 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 nov. 2015, JOUE du 11 déc.

●●● document d'information normalisé (DIN) fourni par l'assureur ou le courtier.

Il s'agit bien d'une « simple » obligation de conseil que doit prodiguer le professionnel, même s'il ne propose pas lui-même les produits d'assurance voyage à la vente. Une simple mention, par exemple dans les conditions particulières de vente (CPV) en brochure ou sur le site Internet, ne sera pas suffisante : l'offre préalable doit clairement comporter une rubrique informative au bénéfice du consommateur.

Conformément au courant ascendant de protection du consommateur, l'article L. 211-8 du code du tourisme reprend les termes désormais usuels du code de la consommation et précise en effet que « ces informations sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente. Lorsque ces informations sont présentées par écrit, elles doivent être lisibles ».

Cela implique ainsi qu'un simple renvoi vers les CPV n'est pas suffisant : dans le cas d'informations apparentes, le consommateur n'a pas à effectuer une quelconque démarche pour aller en prendre connaissance, comme se reporter aux CPV ou activer un lien Internet⁸.

Idéalement, l'offre préalable que le professionnel doit communiquer au client doit comporter une rubrique clairement identifiée « Assurances spécifiques » décrivant l'intérêt, d'une part, de l'assurance-annulation ou résolution, qui permet au voyageur de récupérer les frais réglés à l'agence à la suite de son annulation du voyage et, d'autre part, de l'assurance assistance-rapatriement destinée à prendre en charge les participants au voyage en cas d'incident ou accident

corporel ou décès sur place, ou même au lieu de résidence du voyageur.

Par ailleurs, l'information au consommateur doit être étendue au droit de rétractation, spécifique aux assurances.

En effet, depuis la loi Hamon relative à la consommation⁹, un droit de renonciation a été instauré en matière d'assurances, pour les consommateurs et les personnes physiques n'agissant pas dans le cadre de leur activité commerciale ou professionnelle.

Les assurances affinitaires, c'est-à-dire celles proposées de manière accessoire à la fourniture d'un service tel que le voyage, sont également visées. L'article L.112-10 du code des assurances prévoit la possibilité de renoncer au nouveau contrat sans frais tant que le contrat d'assurance n'a pas été exécuté intégralement ou que l'assuré n'a pas déclaré de sinistre, sous un délai de quatorze jours calendaires à compter de la conclusion du nouveau contrat.

Cependant, ce droit de renonciation n'est pas discrétionnaire, au contraire de la vente à distance, car le voyageur assuré doit prouver l'existence d'un contrat antérieur se cumulant avec le nouveau ; l'assureur est d'ailleurs en droit d'en exiger la production.

Logiquement, la vente à distance de contrat¹⁰ s'accompagne d'un droit de renonciation de quatorze jours, mais cette fois-ci sans justification de motifs. Cela est conforme aux principes de protection des consommateurs de vente à distance, notamment en ligne.

Citons l'exclusion du point II 3° de l'article L. 112-2-1 du code des assurances qui vise notamment les contrats d'assurance voyage

ou bagage ou similaires, vendus à distance, et d'une durée inférieure à un mois. Pour les ventes d'assurances de voyage ou de bagage à distance, la rétractation n'est donc pas possible si la vente concerne une durée d'assurance, et logiquement de séjour, inférieure à un mois.

Elle est au contraire possible sans justificatif pour une durée d'assurance et de séjour de plus d'un mois : pour tous les contrats souscrits en ligne à plus d'un mois du départ, le client dispose ainsi d'un droit de renonciation dans les quatorze jours de la conclusion du contrat.

L'objectif de ce droit est donc de permettre au voyageur d'analyser sa protection assurantielle et de se repentir après la souscription d'une assurance voyage via son agence, afin d'éviter une double assurance sur ses prestations touristiques, si son assurance multirisque habitation ou encore l'assurance liée à sa carte bancaire, couvrent déjà l'annulation du voyage, la perte de bagage ou l'annulation et le retard de vol et l'assistance médicale.

QUELLE PROTECTION POUR QUEL VOYAGEUR ?

À propos de l'adéquation de l'assurance au projet de voyage, le professionnel de voyage doit ici exercer pleinement son devoir de conseil en qualité de spécialiste. Ainsi, en fonction du ou des voyageurs (famille, particulier, senior, groupe ou professionnel), ainsi que de la nature du voyage (séjour balnéaire, circuit découverte ou aventure), l'expertise de l'agence lui permet d'adapter son conseil et éventuellement son offre, si

8. Amiens, 5 mars 2019, n° 18/03259 : espèce où l'offre préalable ne faisait que renvoyer aux CPV et ne comportait pas en outre de référence à l'assurance-annulation.

9. L. n° 2014-344 du 17 mars 2014, JO du 18.

10. C. assur., art. L. 112-2-1.

elle vend elle-même les produits d'assurance voyage.

Le consommateur a le choix entre l'assurance annulation, l'assurance assistance médicale ou l'assurance multirisque qui englobe les deux précédentes. Depuis plusieurs années cependant et afin de couvrir plus largement l'éventail des risques encourus par le voyageur, les assureurs ont imaginé des produits en saisissant les opportunités que présente l'actualité du tourisme : force majeure et retour impossible après l'épisode du volcan islandais, vol manqué ou retardé après les mouvements de grève des transports, vol ou perte de bagages, annulations de vol « sec », rapatriement ou séjour prolongé et quarantaine ou annulation pour cause de test positif avant départ depuis l'épidémie de Covid-19. Ces assurances spécifiques et particulières ne sont pas visées par l'article R. 211-4 8° du code du tourisme et on peut donc soutenir que le professionnel du voyage n'a pas d'obligation d'information préalable à leur propos, cette obligation ne visant que l'assurance annulation et l'assurance médicale et rapatriement.

Ce sujet du Covid-19, brûlant d'actualité à l'heure où paraît cet article, a généré chez les courtiers en assurance une réflexion spontanée, afin notamment de sécuriser les départs en vacances de l'été 2020. Ainsi, le courtier Assurever¹¹ a réfléchi, dès le mois de mai 2020, à la mise en place de « garanties "Température à l'aéroport", "Retour anticipé en cas de *cluster* à destination" ou encore la prise en charge des nuits d'hôtels des clients bloqués en quatorzaine suite au virus », après la période de confinement en France et de fermetures des frontières en cascade,



ayant bloqué de nombreux voyageurs à l'étranger ou les ayant empêchés de partir. Cependant, ces assurances particulières, qui n'existaient pas il y a peu, ne permettent pas de couvrir les cas de rapatriements anticipés qui ont occupé les professionnels du voyage durant le mois de mars 2020.

Bien entendu, les épidémies et pandémies sont la plupart du temps exclues des contrats d'assurance voyage, en raison du défaut d'aléa¹² qui conditionne la validité du contrat d'assurance mais, une fois encore, les professionnels de l'assurance, en concertation avec ceux du tourisme, ont trouvé des solutions pour s'adapter. Toujours à l'occasion de la crise du Covid-19, une ordonnance du 25 mars 2020¹³ a mis en place un système de remboursement des voyages annulés pour cause de circonstances exceptionnelles¹⁴ et inévitables liées à la pandémie, dérogoire et autorisant les professionnels à conserver les sommes reçues en émettant un avoir utilisable pour un voyage reporté, ou remboursable au bout des dix-huit mois suivant la nouvelle offre de voyage. Dans ce cas, l'assurance

éventuellement vendue à l'occasion du voyage annulé n'a pas été actionnée et les assureurs proposent aux clients, par l'intermédiaire de leur agence ou tour-opérateur, soit d'en rembourser le coût (plus rarement), soit de la reporter sous forme d'avoir également. L'article L. 112-2 du code des assurances, §7 autorise en effet la manipulation : « Est considérée comme acceptée la proposition, faite par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique, de prolonger ou de modifier un contrat ou de remettre en vigueur un contrat suspendu, si l'assureur ne refuse pas cette proposition dans les dix jours après qu'elle lui est parvenue. »

Les clients ayant souscrit un contrat d'assurance et ne pouvant plus voyager en raison du confinement ou de la fermeture des frontières peuvent donc demander à décaler la date d'effet de leur contrat sans frais, à condition de prévenir la compagnie d'assurance avant la date de prise d'effet du contrat. Mais, dans des cas de plus en plus nombreux actuellement, le professionnel du voyage est amené à seconder son ●●●

11. « Assurever travaille sur un "Pack épidémie" Covid-19 pour la période estivale », *Tourmag.com*, 22 mai 2020.

12. C. assur., art. L. 121-15 ; C. civ. art. 1108.

13. Ord. n° 2020-315 du 25 mars 2020, *JO* du 26.

14. C. tourisme, art. L. 211-14.

●●● client voyageur qui a fait valoir une cause d'annulation hors-Covid (maladie, accident, empêchement, etc.), mais auquel la compagnie d'assurances oppose un refus de prise en charge en invoquant la seule possibilité d'un avoir avec prolongation de l'assurance. Or, le régime dérogatoire de l'ordonnance précitée (ayant par ailleurs expiré au 15 septembre 2020) ne fait pas disparaître les cas « classiques » de mise en œuvre de l'assurance, avec leur couverture ou leurs exclusions. Un client empêché de voyager car il s'est cassé la jambe, même s'il a annulé pendant la période d'application de l'ordonnance du 25 mars 2020, ne peut se voir imposer un avoir ni un refus de prise en charge si son assurance-annulation couvre les accidents avant départ : s'il a dû supporter des frais d'annulation contractuels, l'assureur doit les rembourser, une fois la déclaration correctement effectuée et le dossier complet. Il n'est sans doute pas inutile ici de rappeler qu'il appartient au voyageur de procéder lui-même à sa déclaration de sinistre, dans les délais précisés au contrat d'assurance à compter de la survenance du sinistre et en produisant les justificatifs médicaux appropriés (qui demeurent d'ailleurs confidentiels et ne doivent pas être portés à la connaissance de l'agence de voyages). Il est vrai que bien souvent, les assureurs et les professionnels du tourisme vendeurs d'assurances voyage mettent en place des formulaires de déclaration, remplis par ces derniers, mais nous avons pu constater qu'il s'agit là d'une source supplémentaire de contentieux et de responsabilité pour les agences et n'y sommes pas très favorables.

COUVERTURE DES RISQUES ET EXCLUSIONS

L'obligation légale d'information pesant sur les professionnels du voyage est limitée à des renseignements généraux à propos des différentes assurances, en général facultatives, qui peuvent accompagner le contrat de voyage. L'agent de voyages n'est pas un expert de l'assurance et il n'intervient qu'à titre accessoire s'il vend les produits d'assurance élaborés par les assureurs spécialisés du secteur. Les consommateurs l'oublient souvent, en poursuivant leur agence dès qu'un assureur refuse de couvrir un risque, au motif que celle-ci ne les aurait pas suffisamment informés de la couverture des risques. Lorsque le voyageur fait le choix d'acheter une assurance, l'agence ou le tour-opérateur lui remet les conditions d'assurances mises à disposition par l'assureur ou un lien Internet renvoyant vers ces conditions, ainsi que le DIN résumant notamment les garanties et les exclusions du contrat choisi. Il appartient ensuite au voyageur de prendre connaissance lui-même des garanties et des exclusions du contrat d'assurance afin de vérifier s'il couvre le ou les cas susceptibles de lui arriver (convocation à un examen, accident à un proche en France, blessures sur place, etc.).

Toujours dans son rôle de conseil en qualité d'expert du voyage, l'agence de voyages peut cependant attirer l'attention du voyageur qui refuserait de souscrire la ou les assurances proposées en se contentant de l'assurance incluse dans son contrat de carte bancaire, car, à moins de bénéficier d'une carte très haut de gamme, ces assurances se révèlent assez limitées lorsqu'il s'agit de les mettre en œuvre¹⁵.

Dans l'actualité 2020 liée à la pandémie de Covid-19, un voyageur contractant le virus à destination devrait être couvert au titre de la maladie déclarée après le départ, même si la pandémie est désormais connue : les assureurs, selon les contrats d'assistance médicale, couvrent les dépenses médicales, l'hospitalisation, le rapatriement des voyageurs et même le coût de la quarantaine à l'étranger. Vaste sujet en perpétuelle adaptation que les assurances voyage, qui sollicitent le professionnalisme des agences de voyages et des tour-opérateurs, comme l'imagination des assureurs et des courtiers. Rubrique spécifique des informations préalables et contractuelles à dispenser de manière générale aux consommateurs, ces assurances reflètent, au-delà des classiques annulation et rapatriement, l'évolution et la diversité des risques liés au voyage dans le monde. ■



AUTEUR Emmanuelle Llop
TITRE Avocat à la Cour, Équinoxe Avocats

15. Sur ce point, voir p. 35 de ce numéro.