

Imprévu : des vacances qui tombent à l'eau: remboursés ou pas?

Autor(en): **Rein, Frédéric / Muster, Valérie**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Générations**

Band (Jahr): - **(2019)**

Heft 113

PDF erstellt am: **13.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-906129>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

droit&argent

IMPRÉVUS

Des vacances qui tombent à l'eau : remboursés ou pas ?

PAIEMENT

Argent liquide, carte de crédit ou smartphone, que privilégier ?

52

PRO SENECTUTE

Retour sur les cent ans de la section genevoise.

54

VOISINS

Que faire lorsqu'ils sont trop bruyants ?

57

MULTIMÉDIA

Apprendre une langue grâce à des applications.

59

Adieu la Grèce ou l'Italie ! Dur de renoncer à un projet parfois monté des mois plus tôt.



Les aléas de la vie obligent parfois à renoncer à un séjour planifié, voire à l'abréger. Quand les assurances voyages entrent-elles en matière ? Réponses en 10 points.

On s'y prépare souvent longtemps à l'avance. Mais, parfois, un événement imprévu nous contraints à renoncer à nos vacances à la dernière minute, voire à les écourter. Heureusement, les assurances qui couvrent le risque d'annulation de voyage — proposées par une multitude d'acteurs (presque tous les grands assureurs, le TCS, les émetteurs de cartes de crédit, etc.) — peuvent nous éviter de perdre notre argent en même temps que nos illusions. Mais attention :

« Ces assurances (NDLR, dont les prix commencent généralement à quelques francs s'agissant d'une assurance individuelle pour un voyage précis à un peu moins de 200 francs pour une couverture annuelle destinée à une famille) sont libres de couvrir les risques qu'elles souhaitent, précise Valérie Muster, juriste à la Fédération romande des consommateurs (FRC).

Il y a donc beaucoup de différences d'un contrat à l'autre, certains prenant même en charge des risques spécifiques liés à des complications relatives à un ani-

mal domestique. Mais, généralement, les événements couverts par la grande majorité des assurances annulation sont la maladie, l'accident, le décès, les dommages à la propriété, le licenciement, la grève (qui empêche le bon déroulement du voyage), l'émeute, la catastrophe naturelle et l'épidémie. »

On l'aura compris, les spécificités des conditions contractuelles sont multiples, d'où l'importance de les lire attentivement. Avec le concours de la FRC, >>>

« NOUS RECOMMANDONS AUX VOYAGEURS DE CONTRACTER UNE ASSURANCE ANNULATION »

Valérie Muster,
juriste à la Fédération romande des consommateurs (FRC)



Conseillez-vous de contracter une assurance couvrant le risque d'annulation de voyage ?

oui, notamment pour les périples d'un certain coût. Si vous voyagez régulièrement, c'est d'ailleurs plus économique à l'année. Il peut dès lors s'avérer intéressant de vérifier avec votre assureur ménage ou voiture s'il propose des compléments ou des produits à tarifs avantageux. Si vous ne souhaitez pas conclure une telle assurance, réservez des prestations (billet d'avion, voiture...) avec possibilités d'annulation sans frais.

A quoi faut-il faire attention avant de conclure ce genre d'assurance ?

L'un des risques est d'en posséder une sans le savoir. Il est recommandé de vérifier dans son portefeuille d'assurances ou au travers de ses cartes de crédit si une couverture n'est pas existante. D'autant que la surindemnisation est illégale.

Les détenteurs de carte de crédit sont-ils automatiquement couverts ?

Certaines cartes payantes le proposent systématiquement, alors que, pour d'autres, il faut demander d'ajouter un tel produit. De fait, il convient de comparer et de voir si la couverture proposée au regard du prix payé et des restrictions en vaut la peine. N'hésitez donc pas non plus à demander une offre à votre assureur habituel. Soyez aussi attentifs aux clauses de renouvellement automatiques et au délai de préavis pour résilier le contrat.

nous avons tout de même pu dégager quelques généralités par le biais de dix situations concrètes.

1 DES ÉVÉNEMENTS INHABITUELS (ATTENTATS, OURAGAN, ETC.) ONT LIEU OÙ VOUS VOUS RENDEZ

Les assurances se réfèrent généralement aux recommandations de voyages formulées par le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE).

Si ce dernier déconseille, par exemple, une zone dévastée par un tremblement de terre et que vous avez réservé dans cette région, les frais d'annulation vous seront remboursés. Le problème, c'est que les conseils du DFAE ne concernent généralement que les instabilités politiques et non les conditions climatiques. Certaines assurances entrent cependant en matière, même si le DFAE ne déconseille pas la destination. Si vous estimez que leur refus ne trouve pas de fondement dans leurs conditions contractuelles, il est possible de dénoncer le litige (sans engager des frais) au médiateur des assurances (www.ombudsman-assurance.ch).

2 L'HÔTEL QUE VOUS AVEZ RÉSERVÉ NE CORRESPOND PAS À VOS ATTENTES

Votre assurance ne vous couvrira pas! En revanche, si vous avez réservé au moins deux prestations auprès de la même agence (par exemple vol et logement), il est possible de faire valoir vos droits résultant de la loi sur les voyages à forfait (LVF). Il est toutefois impératif de signaler les problèmes au prestataire et à l'organisateur sur place, afin qu'ils tentent de trouver une solution. Ce n'est que si aucun plan B n'est envisageable que l'organisateur doit s'efforcer de fournir au visiteur le moyen de rentrer et réparer le dommage subi. Il vaut alors mieux mettre cela par écrit pour conserver une preuve.

3 VOTRE LOCATION AIRBNB NE RESSEMBLE PAS AUX IMAGES VISIONNÉES SUR INTERNET

L'assurance annulation traditionnelle n'interviendra pas. Comme il ne s'agit pas d'un contrat de voyage à forfait, mais d'un contrat de location, il faut réclamer auprès du loueur et en informer rapidement Airbnb. Selon les circonstances, le site de Airbnb prévoit une procédure pour ce genre de cas dans la rubrique «Centre de résolution» de son site internet.

4 VOTRE DOMICILE SUBIT UN IMPORTANT SINISTRE (INCENDIE, CAMBRIOLAGE, ETC.) AVANT OU DURANT VOTRE VOYAGE

Généralement, ce cas est couvert par l'assurance. Vérifiez tout de même les modalités et les restrictions. Et n'entreprenez pas de démarches sans avoir pris conseil auprès de votre assurance — il vaut donc la peine d'avoir le numéro d'appel avec soi.

5 VOUS ÊTES VICTIME D'UNE BLESSURE OU D'UNE MALADIE AVANT DE PARTIR

Dès la survenance de l'événement, il faut immédiatement consulter un médecin, qui doit formellement déconseiller le voyage. Sans ce document, l'assurance pourrait ne pas entrer en matière. Attention, si la maladie était préexistante au moment de la réservation, l'assureur peut se montrer réfractaire. En présence d'une pathologie connue ou de possibles complications, il faut aussi demander au médecin d'attester de votre capacité de voyager aux dates choisies.

6 VOUS AVEZ UN PÉPIN DE SANTÉ SUR PLACE

Pour mettre un terme prématuré à un périple sans en supporter les frais, mieux vaut avoir contracté une assistance-rapatriement — qui n'est pas obligatoirement présente dans une assurance qui couvre le risque d'annulation de voyage. Et, avant d'être rapatrié ou de rentrer précocement, il faut impérativement obtenir l'accord de l'assureur (une confirmation écrite). S'agissant de la légitimité du degré de gravité, la décision appartient souvent au médecin conseil de l'assurance. En cas de désaccord, demandez à votre propre docteur de défendre votre cause.

7 UNE PERSONNE DE VOTRE ENTOURAGE TOMBE MALADE OU EST ACCIDENTÉE AVANT OU PENDANT VOTRE VOYAGE

Ce sont les conditions générales de l'assurance qui indiqueront le degré de proximité qu'il convient d'avoir pour être couvert. Mais, généralement, les membres de la famille au premier degré sont inclus. Et, suivant comment, une personne avec laquelle le voyage a été conjointement réservé, comme un ou une amie, peut entrer en ligne de compte. Dans tous les cas, il faut que l'impossibi-

lité de cette tierce personne résulte d'une cause prise en charge par l'assurance.

8 VOS ENFANTS OU PETITS-ENFANTS, QUI SONT DU VOYAGE, DOIVENT REPASSER DES EXAMENS, QUI TOMBENT JUSTE DURANT VOS VACANCES

Comme cet empêchement est rarement prévu dans les conditions générales (et, si c'est le cas, il n'est jamais pris en charge si les dates des examens étaient connues avant la réservation), vérifiez, en cas de non-couverture, s'il ne vous est pas possible d'annuler les différents prestataires (hôtel, transporteur, etc.) séparément. Cela peut dépendre du nombre de jours qui restent jusqu'au voyage ou des conditions liées au billet d'avion choisi.

9 VOTRE VOYAGE ORGANISÉ TOMBE À L'EAU, FAUTE DE PARTICIPANTS

Si l'annulation résulte du fait que le nombre de personnes inscrites pour votre voyage à forfait est inférieur à celui requis et que vous êtes informé par écrit

de cette annulation dans les délais mentionnés par le contrat, c'est votre agence de voyages ou l'organisateur qui est tenu de vous rembourser. En revanche, si cette annonce n'est pas notifiée dans les délais ou que cette possibilité d'annulation n'était pas prévue dans votre contrat, vous pourriez, en cas de préjudice financier, prétendre, en plus du remboursement, à une indemnisation de la part de l'agence.

10 VOTRE VOITURE NE PEUT PLUS ROULER ALORS QUE VOUS PRENIEZ LA ROUTE POUR PARTIR EN VACANCES

Ce cas est pris en charge par certains contrats. Cela dit, jetez également un œil sur votre assurance automobile ou sur l'éventuelle assistance proposée par la marque de votre voiture. Vous pourriez peut-être bénéficier d'un véhicule de remplacement.

FRÉDÉRIC REIN

QUELQUES AUTRES CAS QUI POURRAIENT AUSSI ÊTRE REMBOURSÉS

Suivant votre contrat d'assurance, il se peut très bien que ces motifs donnent droit à un remboursement :

- votre passeport est volé ou perdu avant votre départ
- votre employeur annule vos vacances
- votre nouveau travail commence durant des vacances qui ont déjà été réservées
- vous perdez votre emploi
- vous êtes en pleine séparation (y compris si vous n'êtes pas marié)

VISILAB

VERRES
PROGRESSIFS
INCLUS

DEUX*
pour le prix
d'**UNE**

*2 paires de lunettes
à votre vue

*à l'achat d'une paire de lunettes optiques (monture + verres simple vision, valeur min. Fr. 300.- ou monture + verres progressifs, valeur min. Fr. 640.-), recevez en cadeau une 2ème paire correctrice solaire, de même correction (monture + verres solaires corrigés « Basic », Indice 1.5 teinte unie sans traitement, montage inclus). Cette dernière peut être choisie dans l'assortiment indiqué en magasin ou sur www.visilab.ch. Si vous choisissez votre 2ème équipement en dehors de l'assortiment indiqué, un rabais équivalent à la valeur de la 2ème paire offerte sera déduit de celui-ci (avec verres simple vision : Fr. 300.- ou verres progressifs : Fr. 640.-). Le montant du rabais ne peut pas être supérieur à la valeur de la 2ème paire choisie. Offre valable jusqu'au 14.07.2019 lors d'un achat simultané. Non cumulable avec d'autres avantages.