

Personne de contact :

Audrey Van Hamme
02 542 33 28
avanhamme@test-achats.be

Sophie Wilmès
Première Ministre
Rue de la Loi, 16
1000 BRUXELLES

Par e-mail

Nos réf.: JDU/avn/lob/200327

Bruxelles, le 25 mars 2020

Lettre ouverte de Test Achats à la Première Ministre, Sophie Wilmès

Rétablissez les droits des consommateurs en cas d'annulation de leur voyage à forfait !

Madame la Première Ministre,

Le 19 mars dernier, un arrêté pris par la Ministre Nathalie Muylle était publié au Moniteur Belge. Celui-ci impose désormais aux voyageurs dont le voyage a été annulé d'accepter un bon de valeur. Plus question de pouvoir exiger un remboursement.

Or, l'option pour le voyageur entre le remboursement de son voyage et l'acceptation d'une alternative (par exemple sous la forme d'un bon de valeur) est clairement prévue par la Directive européenne 2015/2302 du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées. En vertu du principe de primauté du droit européen, le droit national, en l'occurrence belge, ne peut pas y déroger.

Avant même la publication du texte, Test Achats vous a fait part - ainsi qu'à la Ministre Muylle - de ses critiques à l'égard de cette mesure contrevenant au droit européen. Malheureusement, cela n'a pas permis d'empêcher la publication de l'arrêté en question.

Madame la Première Ministre, notre organisation comprend évidemment que des mesures soient envisagées pour venir en aide à un secteur en crise. Nous avons conscience de l'ampleur des dégâts subis par le secteur du voyage. Il n'en reste pas moins que les consommateurs ont aussi voix au chapitre dans les discussions qui vont les impacter concrètement dans leur quotidien. Notre récent sondage réalisé du 18 au 20 mars montre que la perte moyenne par ménage s'élève déjà à 283 euros. La crise du covid19 touche directement les belges dans leur portefeuille. Plus d'un million d'entre eux sont déjà en chômage temporaire.

D'autres mesures, moins attentatoires aux droits des consommateurs, et respectueuses des législations supérieures, auraient pu être prises. Nous regrettons que les associations de consommateurs n'aient pas été associées aux discussions, et ce afin qu'aussi bien le secteur que les consommateurs soient représentés dignement.

Ce mardi, votre collègue de parti, le Commissaire européen en charge de la Protection des Consommateurs, Didier Reynders, a indiqué avoir recadré la Belgique en lui rappelant que les règles européennes en la matière étaient claires, et qu'une organisation comme Test Achats gagnerait si elle devait décider d'attaquer cette mesure en justice. /..

Nous ne souhaitons certainement pas devoir en arriver là. **Nous vous demandons dès lors de retirer volontairement la mesure adoptée.** Nous nous engageons à participer activement à l'effort collectif, en encourageant les consommateurs à accepter les bons de valeur qui leur sont proposés, pour limiter l'impact de la crise sur le secteur. Mais le droit au remboursement doit demeurer pour ceux pour qui cette option n'est pas envisageable.

Chère Madame la Première Ministre, nous comptons sur vous pour que les consommateurs ne soient pas touchés encore plus durement au portefeuille par des décisions prises par votre Gouvernement.

Nous vous prions de croire, Madame la Première Ministre, en l'assurance de notre considération la plus distinguée.



Julie Frère,
Porte-parole



Jean-Philippe Ducart,
Manager Public Affairs & Media Relations