

24 JUNE: CANCELLATION OF TRAVEL BOOKINGS

The coronavirus (Covid-19) has led to major consequences for travellers. Many trips have been cancelled by tour operators, airlines and hotels. In some cases, it is travellers themselves who have cancelled their trips because of the virus. What should you do if you no longer want to travel? Do you have to accept the voucher offered by travel operators? And what about your trip in September? The Expat Welcome Desk answers your questions!

N.B. The current situation is evolving very rapidly. We therefore advise you to check information on a daily basis.

Your flight is maintained but you don't want to leave because of the coronavirus.

Before you decide to cancel your flight reservation yourself, check if the terms of the contract give you rights (for example, an exchange for a later flight). If nothing is specified, you will have to pay a cancellation fee.

Moreover, many companies offer special arrangements for the coronavirus crisis, which usually allow you to change your travel dates or receive a credit note. Be sure to contact the airline or travel company for more information.

Even if your flight has not yet been cancelled, it is quite possible that it will be cancelled later, even on the day of departure. We therefore advise you to check the latest status of your flight on the airline or airport website. Even if your flight has been cancelled, the airline company may not have notified you because it is overwhelmed by the situation. If your flight is listed as cancelled on the airline or airport website, make sure you take a screenshot of the information to keep as proof.

- If you took out cancellation insurance when you purchased the ticket you should check the general conditions and exclusions of your insurance contract. Any possible intervention will depend on the cover you selected. Your insurer or insurance broker can help you if necessary.

Your flight has not been cancelled but you are not authorised to travel due to access restrictions at your destination.

Currently, the legal situation is unclear as to whether or not you can claim reimbursement if the flight is maintained but you are not authorised to travel due to access restrictions at your destination. Nevertheless, the best course of action is to contact the airline and negotiate either a postponement of your flight dates, a credit note or a refund. Check your airline website to find out if it has made any specific arrangements to deal with the coronavirus crisis.

What if your flight was cancelled?

European legislation mandates that airlines allow you to **choose between rebooking (free of charge) on another flight or a refund.**

If you are not happy with a credit note, you can ask the airline for a refund on your ticket. European regulations still apply and these guarantee your right to a refund. On the other hand, you do not have the right to demand additional compensation, since the coronavirus is a case of force majeure.

Your package tour has been cancelled by the tour operator and they offer you a voucher instead of a refund. Do you have to accept?

A "package tour" refers to a travel contract covering a combination of at least two services, such as transport and accommodation, or one of these elements with other travel services (e.g., car rental during the trip).

In principle, you have the right to insist on an exchange for an equivalent trip or a refund. However, Belgium (like other countries) has adopted specific regulation to protect the travel industry, which are likely to affect your right to a refund.

- Your trip was booked through a travel agency or tour operator established in Belgium or targeting the Belgian market: on 19 March 2020, the Belgian authorities introduced a specific regulation to protect the travel sector. This regulation is **valid for the next 3 months and applies to all cancellations related to coronavirus**. It allows the travel organiser to grant you a credit note instead of a refund provided that: (1) this

credit note covers the total value of the amount already paid; (2) that it is valid for at least one year; (3) that it specifies that it is linked to the coronavirus crisis; and (4) that its issue does not entail any cost for the traveller. Moreover, the voucher is a title in the legal sense vis-à-vis the tour operator that issued it and the traveller may use the voucher as he wishes. As a traveller, you cannot refuse the voucher if the above four cumulative conditions are met.

- If you have not used this voucher within 12 months, for whatever reason, you may demand a refund in cash **only at the end of this period** and the travel company then has six months to reimburse you.
- Your trip was booked with a company based in another EU country: you should check what measures in relation to this situation have been taken by the government of the country concerned.

Your package tour has been maintained but you wish to cancel your booking due to the coronavirus

As a traveller, you can cancel your reservation if unavoidable and extraordinary circumstances arise at your destination that considerably might affect the smooth running of your stay (according to legislation on package travel).

Indeed, the coronavirus and the restrictive measures that have been adopted throughout the world do constitute such unavoidable and extraordinary circumstances. If you can show that these measures significantly affect the smooth running of your trip (e.g. flight cancelled, hotel not available, excursions cancelled, ...), **you are entitled to cancel your reservation free of charge**. In principle, any amounts already paid must be refunded to you.

Before cancelling your reservation, you should check the FPS Foreign Affairs travel advice. If FPS Foreign Affairs publishes a negative assessment (it is **not** a constraining order) for your destination, this will be a useful element in support of your decision to cancel free of charge.

Package tours due to take place after this crisis period are also covered, such as package tours that included access to a football match during the 2020 UEFA European Football Championship or access to the Tokyo Olympic Games in July, as both events have been cancelled due to the coronavirus crisis.

Have you made a reservation in France?

France has adopted specific legislation for package travel, accommodation, car hire and other tourist services. These standards apply to all **cancellations made** by consumers or tourism professionals **between 1 March 2020 and 15 September 2020**.

This special legislation allows the professional to offer you a **credit note valid for 18 months**, covering the total amount paid. You must be informed of this within 30 days of the termination of your contract. If they offer you a credit note, they will have to offer you an alternative service of identical or equivalent quality, **at no additional cost** (if the price is lower, you will keep the difference in the form of credit) within 3 months of notification of the cancellation, so that you can then use your credit note.

PLEASE NOTE: the professional has no obligation to offer you a credit note. He can also decide to refund you in cash. However, if he offers you a credit note, you cannot demand any cash refund during the validity period of the credit note (18 months).

If at the end of this period you have not used the credit, the professional will have to reimburse you the amount of your credit, or what remains of it if you have used a part of it, regardless of the reason why you have not used the credit.

My hotel reservation has been cancelled and the hotelier has only offered me a credit note, without a refund. Is this normal?

No, if you booked your stay with a hotel located in Belgium. There is currently no specific European or Belgian legislation concerning hotel reservations cancelled by the hotel owner due to coronavirus. If the hotelier is unable to honour the contract, you are entitled to refuse the credit note and demand a refund. Nevertheless, in view of the exceptional nature of the current situation, it might be preferable to opt for a credit note if you plan to return to your destination.

Have you booked your stay with a hotel located in another EU country? If so, check whether the government of the country concerned has taken specific measures for hotel cancellations due to the coronavirus, allowing a credit note to be issued. In France for example, hotels can offer an 18-month credit note.

Have you booked a trip for this summer or just after the holidays, and you want to cancel it?

If your trip is not officially cancelled by your travel agency or tour operator, you risk incurring cancellation fees if you decide to cancel your trip yourself. In the absence of a decision by the Belgian authorities or the authorities of the destination country, your agency or tour operator will have the right to apply contract conditions and, if necessary, claim cancellation costs from you or refuse to refund your deposit.

We therefore advise you to follow the situation closely and see how it develops. We also advise you to contact your airline or tour operator to examine the various options available to you.

For more information:

FAQ : Coronavirus – European Consumer Centre

The Expat Welcome Desk of the Commissioner for Europe and International Organisations is also here to help you.

Het coronavirus (Covid-19) heeft zware gevolgen voor reizigers. Tal van reizen worden geschrapt door organisatoren, luchtvaartmaatschappijen of hotelhouders. In sommige gevallen zijn het de reizigers zelf die hun verplaatsing annuleren wegens het virus. Wat moet u doen als u de reis wenst af te zeggen? Bent u verplicht de waardebon van de touroperator te aanvaarden? Hoe staat het met de reis die u geboekt hebt voor september? De Expat Welcome Desk beantwoordt al uw vragen!

N.B. : de toestand evolueert bijzonder snel. Wij raden u dan ook aan deze informatie op dagelijkse basis op te volgen

Uw vlucht is behouden maar u wenst niet te vertrekken omwille van het coronavirus

Vóór u zelf beslist de boeking van uw vlucht te annuleren, kijkt u best even na in de contractvoorwaarden welke rechten u hebt (bijvoorbeeld een tegood voor een vlucht op een later tijdstip). Staat er niets vermeld, dan dient u annulatiekosten te betalen.

Bovendien voorzien heel wat maatschappijen een arrangement voor de coronacrisis zodat u de reisdatum kunt wijzigen of aanspraak maken op een voucher. Aarzel niet om contact op te nemen met uw luchtvaartmaatschappij voor meer informatie.

Ook al is uw vlucht nog niet geschrapt, toch is de kans groot dat dit wel gebeurt, misschien wel op de dag van het vertrek. Daarom raden wij u zeker aan om de status van uw vlucht na te gaan op de website van uw luchtvaartmaatschappij of van de luchthaven. Het is mogelijk dat de luchtvaartmaatschappij u niet op de hoogte heeft gebracht van de schrapping van de vlucht omdat zij zelf de situatie niet meer aankan. Als u dus op de website van de maatschappij (of van de luchthaven) ziet dat uw vlucht geschrapt is, maak dan een screenshot van die informatie zodat u steeds een bewijs hebt.

ð U hebt een annulatieverzekering afgesloten bij de aankoop van het ticket: kijk dan de algemene voorwaarden en de uitzonderingen van uw verzekeringscontract na. Een eventuele tussenkomst hangt af van de dekking waarvoor u hebt gekozen. Indien nodig kan uw verzekeraar of makelaar u helpen met de vereiste formaliteiten.

Uw vlucht is niet geannuleerd maar u mag niet reizen omwille van de inreisbeperkingen op het grondgebied van uw bestemming

Er heerst een rechtsvacuüm rond de vraag of de terugbetaling kan worden geëist wanneer de vlucht is behouden maar u geen toestemming krijgt om te reizen wegens beperkte toegang tot het beoogde grondgebied. Het is echter aangewezen contact op te nemen met de luchtvaartmaatschappij om met haar te onderhandelen over een uitstel van uw vluchtdatum, een voucher of de terugbetaling van het ticket. Raadpleeg de website van uw maatschappij om te weten of zij eventueel voorziet in specifieke arrangementen in verband met de crisis van het coronavirus.

Wat als uw vlucht geannuleerd is?

De Europese wetgeving verplicht luchtvaartmaatschappijen u de keuze te laten tussen een (kosteloze) herboeking op een andere vlucht of terugbetaling.

Is een voucher voor u geen oplossing, verzoek de maatschappij dan om de terugbetaling van uw ticket. De Europese regelgeving blijft immers steeds gelden en geeft u recht op deze terugbetaling. U hebt echter geen recht op een bijkomende compensatie omdat het coronavirus geldt als een geval van overmacht.

Uw pakketreis is door de touroperator geannuleerd en hij stelt een waardebon voor in plaats van een terugbetaling. Bent u verplicht dit te aanvaarden?

Onder een « pakketreis » verstaat men een reiscontract dat minstens een combinatie van twee diensten omvat, zoals bijvoorbeeld vervoer en verblijf, of één van deze beide elementen met andere reisdiensten (bijv.: een huurwagen ter plaatse).

In principe hebt u het recht de boeking van een vergelijkbare pakketreis of de terugbetaling te eisen. België heeft (in navolging van andere landen) evenwel specifieke normen vastgelegd om de reissector te beschermen die waarschijnlijk een weerslag zullen hebben op uw recht op terugbetaling.

- Uw reis werd geboekt bij een reisagentschap of een touroperator die in België is gevestigd of op de Belgische markt actief is: de Belgische wetgever keurde op 19 maart 2020 een specifieke reglementering goed ter bescherming van de reissector. Deze regels **gelden voor drie maanden** en zijn **van toepassing op alle afzeggingen die verband houden met het coronavirus**. Op basis van deze regeling heeft de reisorganisator het recht u een voucher te bezorgen in plaats van terugbetaling, voor zover deze de totale waarde van het reeds betaalde bedrag dekt (1), minstens een jaar geldig is (2), vermeldt dat hij verband houdt met coronavirus (3) en de verstrekking hiervan geen kosten meebrengt voor de reiziger (4). Bovendien geldt de voucher als vordering ten opzichte van de touroperator die deze heeft uitgegeven en kan de reiziger deze naar eigen inzicht gebruiken. Als reiziger kunt u de voucher niet weigeren wanneer aan de vier voorwaarden samen voldaan is.
- Hebt u binnen 12 maanden geen gebruik gemaakt van de voucher (ongeacht de redenen hiervoor), dan kunt u een contante terugbetaling eisen **zodra deze periode verstreken is** en beschikt de touroperator over 6 maanden om u het bedrag terug te storten.
- Uw reis werd geboekt bij een onderneming die gevestigd is in een ander land van de EU: in dat geval dient u na te gaan welke maatregelen de regering van het land in kwestie heeft genomen in deze situatie.

Uw pakketreis is gehandhaafd maar uw wenst de boeking te annuleren omwille van het coronavirus

Als reiziger kunt u uw boeking afzeggen bij onvermijdbare en buitengewone omstandigheden op de plaats van bestemming die een aanzienlijke impact hebben het goede verloop van uw verblijf (volgens de wetgeving op pakketreizen).

Het coronavirus en de beperkende maatregelen die over de hele wereld zijn genomen, gelden als onvermijdbare en buitengewone omstandigheden. Als u kunt aantonen dat de maatregelen het goede verloop van uw reis aanzienlijk zullen beïnvloeden (bijv.: geannuleerde vlucht, hotel niet beschikbaar, uitstappen gaan niet door, ...) **dan hebt u het recht uw boeking kosteloos te annuleren**. In principe moeten de reeds betaalde bedragen vervolgens worden terugbetaald.

Raadpleeg vóór u de boeking afzegt ook de reisadviezen van de FOD Buitenlandse Zaken. Vermeldt de website een negatief advies (en dus **geen** dwingend advies) voor uw bestemming, dan beschikt u alvast over een nuttig element om uw beslissing tot kosteloze annulering te staven.

Ook pakketreizen na afloop van deze periode komen voor deze regeling in aanmerking als zij bijvoorbeeld voorzagen in het bijwonen van een voetbalwedstrijd voor het Europees voetbalkampioenschap in juni of voor een evenement tijdens de Olympische Spelen in juli, omdat het twee evenementen betreft die als gevolg van de coronacrisis niet plaatsvinden.

U hebt in Frankrijk gereserveerd?

Frankrijk heeft specifieke wetgevende maatregelen getroffen voor pakketreizen, verblijf, huurauto's en andere toeristische diensten. Deze normen gelden voor elke afzegging die een consument of professional aanmeldt tussen **1 maart 2020 en 15 september 2020**.

Op basis van deze speciale wetgeving kan de reisagent u **een waardebbon met een geldigheidsduur van 18 maanden** voorstellen ter waarde van alle reeds gestorte bedragen. U moet hiervan op de hoogte worden gebracht binnen 30 dagen na de ontbinding van uw contract. Stelt hij u een waardebbon voor, dan moet deze betrekking hebben op een identieke of equivalente dienst, **en dit zonder bijkomende kosten** (is de voorgestelde dienst goedkoper, dan behoudt u het verschil in de vorm van een waardebbon) binnen drie maanden na de kennisgeving van de ontbinding om u de kans te geven het krediet ook werkelijk te gebruiken.

OPGELET: de reisagent is niet verplicht u een waardebbon aan te bieden. Hij kan eveneens beslissen u rechtstreeks terug te betalen. Als hij u wel een waardebbon voorstelt, dan kunt u zolang deze geldig is geen contante terugbetaling eisen (18 maanden).

Hebt u na afloop van deze periode de waardebbon niet gebruikt, dan moet de reisagent u de waarde hiervan terugbetalen of wat er eventueel van overblijft en dit ongeacht de reden waarom u er geen gebruik van hebt gemaakt.

Mijn hotelreservatie is geannuleerd en de hotelhouder stelt enkel een tegoed voor, geen terugbetaling. Is dat normaal?

Nee, niet als u een verblijf gereserveerd hebt in een hotel in België. Er bestaat vandaag geen specifieke Europese of Belgische wetgeving voor hotelboekingen die door het hotel zelf worden geannuleerd omwille van het coronavirus. Als het hotel het contract niet kan uitvoeren, hebt u het recht het tegoed te weigeren en terugbetaling te eisen. Gezien de uitzonderlijke situatie geniet het echter de voorkeur om toch voor het tegoed te kiezen als u de intentie hebt achteraf toch naar uw bestemming af te reizen.

Hebt u gereserveerd in een hotel dat in een ander EU-land gelegen is, kijk dan eerst even na of de regering van het land in kwestie specifieke maatregelen heeft genomen voor hotelannuleringen omwille van het coronavirus die recht kunnen geven op een tegoed. In Frankrijk bijvoorbeeld mogen hotels u een tegoed voorleggen dat achttien maanden geldig is.

U hebt een reis geboekt voor deze zomer of voor september en u wenst deze te annuleren?

Als uw reis niet officieel geannuleerd is door uw reisagentschap of touroperator, dreigt u annuleringskosten te moeten betalen als u zelf de reis beslist af te blazen. Hebben de Belgische overheid of de autoriteiten van uw land van bestemming hierover niets beslist, dan heeft uw reisagentschap of touroperator het recht de algemene verkoopvoorwaarden toe te passen en u eventueel annuleringskosten aan te rekenen of de terugbetaling van uw voorschot te weigeren.

Daarom raden wij u aan goed op te volgen hoe de toestand evolueert. Contacteer ook de luchtvaartmaatschappij of de touroperator om te kijken welke opties u hebt.

Voor meer informatie :

- **FAQ : CORONAVIRUS – EUROPEES CENTRUM VOOR DE CONSUMENT**
- **CORONAVIRUS : INFORMATIE VOOR DE REIZIGERS – FOD ECONOMIE**

De **Expat Welcome Desk** van het Commissariaat voor Europa en de Internationale Organisaties staat ook voor u klaar.

Le coronavirus (Covid-19) a entraîné des conséquences importantes pour les voyageurs. De nombreux voyages sont annulés par les organisateurs, compagnies aériennes ou hôteliers. Dans certains cas, ce sont les voyageurs eux-mêmes qui annulent leurs déplacements à cause du virus. Que faire si vous ne voulez plus voyager ? Êtes-vous tenu d'accepter le bon que vous propose le voyageur ? Qu'en est-il de votre voyage

N.B. : la situation actuelle évolue très rapidement. Nous vous invitons donc à vérifier ces informations au jour le jour

Votre vol d'avion est maintenu mais vous ne voulez pas partir à cause du coronavirus

Avant de décider vous-même d'annuler la réservation de votre vol, vérifiez si les conditions du contrat vous accordent des droits (par exemple un échange pour un vol ultérieur). Si rien n'est prévu, vous devrez payer des frais d'annulation.

En outre, de nombreuses compagnies proposent des arrangements spécifiques à la crise du coronavirus, qui vous permettent généralement de modifier vos dates de voyage ou de recevoir un avoir. N'hésitez pas à contacter votre compagnie pour davantage d'informations.

Même si votre vol n'a pas encore été annulé, il est fort possible qu'il le soit plus tard, même le jour de votre départ. Dès lors, nous vous invitons à consulter le site web de votre compagnie aérienne ou le site web de l'aéroport pour y vérifier en direct le statut de votre vol. Parfois, même si votre vol a été annulé, la compagnie aérienne peut ne pas vous avoir prévenu car elle est dépassée par la situation. Ainsi, si votre vol est indiqué comme annulé sur le site de la compagnie (ou sur celui de l'aéroport), assurez-vous de faire une capture d'écran de ces informations pour conserver une preuve.

- Vous avez souscrit à une assurance annulation lors de l'achat du billet : vous devez vérifier les conditions générales et les exceptions incluses dans votre contrat d'assurance. L'intervention éventuelle dépend de la couverture sélectionnée. Votre assureur ou votre intermédiaire d'assurance peut vous aider dans les démarches si cela est nécessaire.

Votre vol n'a pas été annulé mais vous n'êtes pas autorisé à voyager en raison de restrictions d'accès au territoire de votre destination

Actuellement, il existe un flou juridique sur la possibilité ou non de requérir un remboursement si le vol est maintenu mais que vous n'êtes pas autorisé à voyager en raison des restrictions d'accès au territoire. Il est toutefois préférable de contacter la compagnie aérienne pour négocier avec elle un report des dates de votre vol, l'octroi d'un avoir ou un remboursement. Consulter le site web de votre compagnie afin de vous informer quant aux éventuels arrangements spécifiques liés à la crise du coronavirus que votre compagnie aurait mis en place.

Quid si votre vol a été annulé ?

La législation européenne oblige les compagnies aériennes à vous permettre de **choisir entre un rebooking (sans frais) sur un autre vol ou un remboursement**.

Si l'octroi d'un avoir n'est pas une solution pour vous, vous pouvez demander à la compagnie le remboursement de votre billet. La réglementation européenne reste en effet toujours d'application et vous garantit donc ce droit à remboursement. En revanche, vous n'avez pas le droit d'exiger une compensation supplémentaire, car le coronavirus constitue un cas de force majeure.

Votre voyage à forfait a été annulé par le voyageur et il vous propose un bon avoir au lieu d'un remboursement. Etes-vous tenu d'accepter ?

On entend par « voyage à forfait » un contrat de voyage couvrant au minimum une combinaison de deux services, comme le transport et l'hébergement, ou l'un de ces éléments avec d'autres services de voyage (ex : la location d'une voiture sur place).

Vous avez, en principe, le droit d'exiger un échange contre un voyage équivalent ou un remboursement. Cependant, la Belgique (à l'instar d'autres pays) a adopté des normes spécifiques dans le but de protéger le secteur du voyage et qui affecteront probablement votre droit au remboursement.

- Votre voyage a été réservé auprès d'une agence ou organisateur de voyages établi en Belgique ou visant le marché belge : le législateur belge a adopté, en date du 19 mars 2020, une réglementation spécifique afin de protéger le secteur du voyage. Cette réglementation est **valable pour les 3 prochains mois et s'applique à toutes les annulations liées coronavirus**. Elle permet à l'organisateur de voyages de vous octroyer un avoir au lieu d'un remboursement pour autant que cet avoir couvre la valeur totale du montant déjà payé (1), qu'il soit valable pendant au moins un an (2), qu'il précise qu'il est lié à la crise du coronavirus (3) et que sa délivrance n'engendre aucun coût pour le voyageur (4). De plus, le bon est un titre vis-à-vis de l'organisateur de voyages qui l'a émis et le voyageur utilise le bon à valoir comme il le souhaite. En tant que voyageur, vous ne pouvez pas refuser le bon si ces 4 conditions cumulatives sont remplies.
- Si vous n'avez pas utilisé ce bon endéans les 12 mois (qu'importe la raison), vous pourrez exiger le remboursement en espèces **uniquement à l'issue de cette période** et le voyageur aura alors 6 mois pour vous rembourser.
- Votre voyage a été réservé auprès d'une entreprise basée dans un autre pays de l'UE : il convient de vérifier quelles sont les mesures prises par le gouvernement du pays concerné quant à cette situation.

Votre voyage à forfait a été maintenu mais vous souhaitez annuler votre réservation en raison du coronavirus

En tant que voyageur, vous pouvez annuler votre réservation si des circonstances inévitables et extraordinaires surviennent sur votre lieu de destination et impactent considérablement le bon déroulement de votre séjour (selon la législation sur les voyages à forfait).

Ainsi, le coronavirus et les mesures de restrictions qui ont été adoptées dans le monde entier constituent de telles circonstances inévitables et

extraordinaires. Si vous démontrez que ces mesures affectent sensiblement le bon déroulement de votre voyage (ex: vol annulé, hôtel indisponible, excursions annulées, ...), **vous êtes en droit d'annuler sans frais votre réservation**. En principe, les sommes déjà payées doivent vous être remboursées.

Avant d'annuler votre réservation, il est nécessaire de consulter les conseils de voyage du SPF Affaires étrangères. Si ce dernier publie un avis négatif (ce n'est **pas** un avis contraignant) pour votre destination, il s'agira d'un élément utile pour appuyer votre décision d'annuler sans frais.

Les voyages à forfait après cette période de crise sont également visés tels que les voyages à forfait qui incluaient l'accès à un match de football lors de la Coupe d'Europe de juin, ou ceux qui incluaient l'accès aux Jeux olympiques de juillet, car ces deux événements sont annulés en raison de la crise du coronavirus.

Vous avez réalisé une réservation en France ?

La France a adopté une législation spécifique qui s'applique aux voyages forfait, hébergements, locations de voiture et autres services touristiques. Ces normes sont d'application pour toute **annulation notifiée** par le consommateur ou le professionnel **entre le 1er mars 2020 et le 15 septembre 2020**.

Cette législation spéciale permet au professionnel de vous proposer un **avoir d'une validité de 18 mois** et couvrant l'ensemble des sommes versées. Vous devez en être informé endéans les 30 jours qui suivent la résolution de votre contrat. S'il vous propose un avoir, il devra vous proposer une prestation alternative de qualité identique ou équivalente, **sans frais supplémentaires** (en cas de prix inférieur, vous conservez la différence sous forme d'avoir) dans les 3 mois à compter de la notification de la résolution, et ce pour que vous puissiez utiliser votre avoir.

ATTENTION : le professionnel n'a aucune obligation de vous offrir un avoir. Il peut également décider de vous rembourser directement. Cependant, s'il vous propose un avoir, vous ne pourrez exiger aucun remboursement sous forme d'argent durant la période de validité de l'avoir (18 mois).

Si vous n'avez pas utilisé l'avoir à l'issue de cette période, le professionnel devra vous rembourser le montant de votre avoir ou, le cas échéant, de ce qu'il en reste, et ce qu'importe la raison pour laquelle vous n'avez pas utilisé cet avoir.

Ma réservation d'hôtel a été annulée et l'hôtelier ne me propose qu'un avoir sans remboursement. Est-ce normal ?

Non, si vous avez réservé votre séjour auprès d'un hôtel situé en Belgique. Il n'existe actuellement aucune législation européenne ou belge spécifique concernant les réservations d'hôtel annulées par l'hôtelier en raison du coronavirus. A défaut pour l'hôtelier de pouvoir exécuter le contrat, vous êtes donc en droit de refuser l'avoir et d'exiger un remboursement. Néanmoins, compte tenu de la situation exceptionnelle, il est préférable d'opter pour un avoir si vous envisagez de repartir vers votre destination.

Vous avez réservé votre séjour auprès d'un hôtel situé dans un autre pays de l'UE ? Vérifiez si le gouvernement du pays concerné a pris des mesures spécifiques aux annulations d'hôtel liées au coronavirus, permettant l'octroi d'un avoir. Ainsi en France, les hôteliers peuvent offrir un avoir de 18 mois.

Vous avez réservé un voyage pour cet été ou la rentrée et vous souhaitez l'annuler ?

Si votre voyage n'est pas officiellement annulé par votre agence ou organisateur de voyage, vous vous exposez à des frais d'annulation si vous décidez d'annuler vous-même votre voyage. En l'absence de décisions prises par les autorités belges ou les autorités du pays de destination, votre agence ou votre organisateur de voyage aura le droit d'appliquer les conditions générales et, le cas échéant, de vous réclamer des frais d'annulation ou de refuser le remboursement de votre acompte.

Dès lors, nous vous invitons à suivre l'évolution de la situation. Nous vous invitons également à vous renseigner auprès de la compagnie aérienne ou du voyageur pour étudier les différentes options dont vous disposez.

Pour plus d'informations :

FAQ : Coronavirus – Centre européen des consommateurs

Coronavirus : informations pour les voyageurs – SPF économie

L'**Expat Welcome Desk** du Commissariat à l'Europe et aux Organisations Internationales est également à votre disposition.
