

Pour partir en vacances l'esprit serein

Le Fonds de Garantie Voyages agit. Et veut le faire savoir davantage.

PROTECTION

La tuile à laquelle on ne s'attend pas quand on va partir ou qu'on est en voyage à l'étranger? C'est la faillite de l'organisateur de voyages ou de l'intermédiaire. Sacrée tuile! Et c'est là précisément qu'intervient le Fonds de Garantie Voyages. Cette compagnie d'assurance sous forme de mutuelle, fondée en 1995 par et pour l'industrie du voyage elle-même, entend protéger les voyageurs qui ont opté pour un voyage organisé (30% des voyages commerciaux belges) contre l'insolvabilité financière des organisateurs de voyages et des intermédiaires affiliés. En gros, les tour-opérateurs et les agences de voyages. Et ce en

application de la loi sur les contrats de voyage de 1994 et de l'arrêté royal de 1997 qui met en place l'assurance obligatoire.

Le Fonds compte pour l'heure 502 mutualistes en Belgique et 9 (seulement) au Luxembourg, soit plus de 1 000 points de vente sur les 1 800 que compte notre pays. Et un chiffre d'affaires cumulé des 511 mutualistes qui s'élève à près de 5,8 milliards d'euros. L'autre acteur du secteur, c'est L'Européenne (environ 560 entités concernées et environ 800 points de vente).

Après, et avant aussi!

En pratique, en cas de faillite d'un organisateur de voyages ou d'un intermédiaire, le Fonds rembourse aux voyageurs les acomptes payés et perdus ou veuille, pour les voyageurs qui sont sur place, à ce que les voyages puissent se poursuivre. L'an dernier, le Fonds est intervenu dans 9 cas de faillites sur les 19 recensés. Il a déboursé plus de 800 000 €

et aidé 2 000 personnes. En 2011, il intervenait dans 3 faillites et aidait 35 personnes pour un total de 20 000 €. En 2010, il s'agissait de 4 faillites, dont celles de Mediterra et de Best Tours, pour un total de 5,7 millions (dont 3,5 millions pour Mediterra et plus de 2 pour Best Tours – la plupart des frais ayant été portés par son réassureur, Coface) et aidait 14 000 personnes. Il n'est pas intervenu en 2009. "Oui, il y a des faillites dans le secteur du voyage et il y a plus de faillites et de cessations d'activités ces dernières années", explique Mark De Vriendt, directeur, "mais notre secteur a, contrairement à d'autres, le grand avantage de protéger le consommateur qui ne perd pas d'argent ou n'est pas bloqué dans une destination."

La mission du Fonds est aussi préventive, en permettant d'éviter des faillites par un suivi financier et des conseils. Le

Fonds entend communiquer davantage dans le secteur du voyage et envers le consommateur, et a développé à cette fin un nouveau logo et un nouveau site Internet (www.fgv.be). Informer d'autant plus que le contexte économique est difficile, que le nombre d'agences diminue (les points de vente étaient plus de 2 000

en 2002), qu'il y a de nouveaux fournisseurs, qu'Internet change la donne. Et c'est sur cette toile de fond que sera aboli en 2014 le décret flamand sur les agences de voyages (accès à la profession) et qu'interviendra, en 2016(?), une nouvelle directive européenne sur le voyage. En attendant, Mark De Vriendt conseille: "Le voyageur peut avoir l'assurance de disposer d'une protection contre la faillite s'il fait appel aux services des acteurs belges du secteur arborant notre logo."

A.Ma.

23200

VOYAGEURS AIDÉS

En 17 ans d'existence, le Fonds de Garantie Voyages a aidé 23 200 voyageurs et déboursé 8,75 millions.

Économie Actu@rt

Le deal de Belfius qui fait tiquer



Pour partir en vacances l'esprit serein

