

**Zeitschrift:** Générations : aînés  
**Herausgeber:** Société coopérative générations  
**Band:** 35 (2005)  
**Heft:** 9

**Rubrik:** Enquête

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 17.03.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Fonds de garantie

# UNE ASSURANCE D'ÊTRE

De nombreux lecteurs nous ont téléphoné après la faillite de Jann-Voyages. Certains avaient payé plusieurs milliers de francs pour des voyages annulés du jour au lendemain. Non seulement leur rêve d'évasion prenait fin, mais l'argent investi était perdu. D'où leur déception qui tournait parfois à la colère.

Attirés par des prix défiant toute concurrence, de nombreux seniors partent à la découverte de l'Europe, voire du monde, sur les ailes d'agences parfois très fragiles. Ce fut le cas typique de Jann-Voyages, qui emmenait ses clients aux quatre coins de l'Europe pour quelques centaines de francs. Dans sa fuite en avant, ce voyageur utilisait les acomptes des futurs voyageurs pour boucher le déficit. Sauf miracle, ce système mène tout droit à l'implosion de la société, ce qui ne manqua pas de se produire au printemps dernier.

«Je devais partir avec ce voyageur à Rome, affirme une lectrice. Or, la veille de mon départ, j'ai reçu un coup de téléphone m'annonçant l'annulation du voyage. Naturellement, j'avais payé la totalité de la facture... plus une avance pour un futur voyage. On m'a fait comprendre que les sommes versées étaient perdues. Je suis furieuse. Est-ce qu'il n'y a pas un moyen de récupérer ne serait-ce qu'une partie de mon argent?»

Pour répondre à cette question, nous avons consulté plusieurs spécialistes du voyage qui ont été unanimes. «Si l'agence en question bénéficie d'un fonds de garantie, les sommes versées seront récupérables.» En Suisse, il existe plusieurs fonds de garantie auxquels sont affiliées les principales agences de voyage. Pour les autocaristes, ce fonds de garantie est géré par l'Astag, qui réunit une centaine de sociétés. La maison Jann-Voyages était affiliée provisoirement à ce fonds de garantie depuis 2003. Mais le contrat définitif, qui aurait dû remplacer ce contrat provisoire, n'a jamais été signé. Il n'existait donc aucune base contractuelle permettant de rembourser les clients malheureux. Actuellement, l'Astag, mise au pied



Sylviane Christinat.

J.-R. P.

du mur, propose le remboursement de 27% des sommes investies par les clients de Jann-Voyages, plus 13% versés sous forme

de bons de voyage. Une solution boiteuse, qui irrite tout le monde. La Fédération romande des consommateurs monte aux créneaux et conseille aux lésés de refuser cet arrangement. Affaire à suivre...

## MISE EN GARDE

«Il est indispensable de se renseigner auprès de l'agence dans laquelle vous réservez un voyage, pour savoir si elle est affiliée à un fonds de garantie», dit Sylviane Christinat, responsable de l'agence Carlson Wagonlit Travel à la gare de Lausanne, avec laquelle *Génération*s collabore depuis près de trente ans. «Nous exigeons de nos partenaires, autocaristes ou compagnies de croisières, qu'ils présentent toutes les garanties nécessaires, afin d'éviter les mauvaises surprises.»

Même son de cloche chez Hotelplan. «Il ne faut jamais réserver des voyages dans une agence qui ne fait pas partie d'un fonds de garantie», dit Alain Paccaud, porte-parole de l'agence en Suisse romande. «De même qu'il ne faut pas acheter d'arrangements chez un organisateur qui n'est pas affilié, c'est pour moi une règle absolue.»

Que couvre le fonds de garantie, en cas de faillite? «Si le client n'est pas parti, ce fonds rembourse intégralement l'argent ver-

## VOYAGEZ FUTÉ!

Pour voyager sans surprises, vous devez obtenir de la part de votre agence un certain nombre d'informations utiles, voire indispensables.

Les horaires et les lieux des escales, les correspondances, l'indication de la place occupée dans l'avion, le train ou le car, le nom et les coordonnées

du représentant local de l'organisateur ou un numéro d'appel d'urgence, la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les frais d'annulation ou les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Le contrat doit notamment contenir les informations suivantes: les coordonnées

de l'organisateur, les dates de début et de fin du voyage, vos souhaits particuliers, le prix et les modalités de paiement, les différentes durées et les dates en cas de séjour fractionné, l'itinéraire et les moyens de transport, le nombre de repas, les visites et les excursions comprises dans le prix, les conditions d'une hausse de prix.

# REMBOURSÉ

sé à l'agence. Si la personne est en route au moment de la faillite, ce qui peut arriver, le fonds de garantie assure son rapatriement et le remboursement des prestations payées et non fournies.»

On ne le répétera jamais assez, il faut se méfier des offres de voyages trop alléchantes. Les voyages, l'hébergement, la pension ont un coût qui doit être respecté. Pourtant, certaines compagnies proposent régulièrement sur le marché des prestations à prix cassés. On songe aux fameux voyages-matelas, ou voyages-casserole, qui sont financés en grande partie par la vente des objets proposés aux clients.

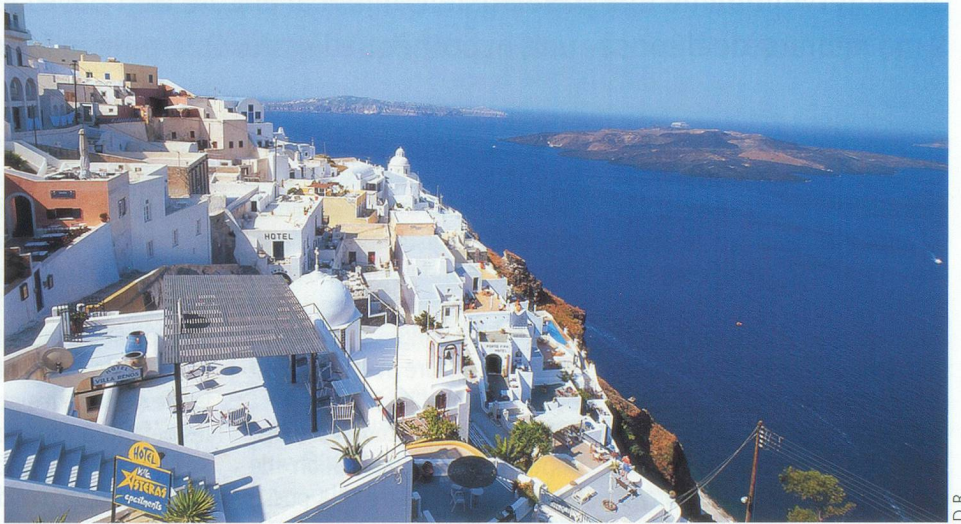
«Certains voyages bon marché, notamment à destination de la Turquie, sont subventionnés soit par les commerçants régionaux, soit par le gouvernement, de manière à relancer l'économie», relève encore Alain Paccaud. Inutile de préciser que, dans ces cas, il n'existe pas de garantie...

## PAYEZ D'AVANCE !

Il est une règle, dans le monde du voyage, qui veut que l'agence encaisse la totalité de la somme due avant même le jour du départ. On comprend qu'il s'agit d'une sécurité pour les voyageurs, qui comporte toutefois quelques risques pour le client, comme nous l'avons vu dans l'aventure de Jann-Voyages.

«Suivant les voyages choisis, nous demandons une avance de Fr. 500.- à Fr. 1000.- lors de la réservation, précise Sylviane Christinat. Cela permet à l'agence de payer les hôteliers, qui exigent d'être rémunérés avant l'arrivée des clients.» Le solde doit généralement parvenir à l'organisateur du voyage un mois avant le départ. «Dans tous les cas, l'entier du voyage doit être réglé avant le jour du départ.»

Et si, au contraire des organisateurs, ce sont les voyageurs eux-mêmes, qui ne peuvent pas partir, pour des raisons de maladie, d'accident ou en cas de force majeure, peuvent-ils être remboursés? «Evidemment, dit Alain Paccaud, pour autant qu'ils aient conclu une assurance annulation ou qu'ils



Bien se renseigner pour que les voyages ne tournent pas au cauchemar.

soient couverts pour ce genre de cas par leur livret ETI.» Dans ces conditions seulement, les clients pourront exiger le remboursement total de leur avance ou de la somme versée pour le voyage annulé.

Heureusement, les cas de faillite sont plutôt rares dans notre pays. Mais la situation va forcément évoluer dans les années à venir. Il est donc impératif de se renseigner, à l'achat d'un voyage, sur la bonne santé de l'agence. Le meilleur gage reste l'affiliation du voyageur à l'un des quatre fonds de garantie officiellement reconnus en Suisse. Les agences sérieuses font apparaître sur leurs prospectus, le fameux logo «garantie de voyage» frappé de la croix suisse sur fond rouge. Ce label de qualité signifie que l'entreprise est gérée de manière professionnelle, qu'elle dispose d'une base financière saine et d'une assurance responsabilité civile adaptée à ses activités et qu'en cas d'insolvabilité (peu probable), le prix du voyage et le retour sont assurés et garantis.

En tous les cas, lors d'un litige ou d'une annulation de voyage, il est conseillé d'écrire une lettre recommandée au voyageur. En cas de désaccord, il faut alerter le médiateur de la branche suisse du voyage ou la Fédération romande des consommateurs.

Jean-Robert Probst

## ADRESSES UTILES

En Suisse, il existe quatre fonds de garantie. Sur votre demande, l'organisateur a l'obligation de vous apporter la preuve de son affiliation à l'un d'entre eux. A défaut, vous avez le droit de résilier le contrat par écrit et de demander le remboursement des montants déjà payés.

Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, Etzelstrasse 42, 8038 Zurich. [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch)

Swiss Travel Security, Zürcherstrasse 49, 8903 Birmensdorf. [www.star.ch](http://www.star.ch)

Travel Professionals Association, cp 11, 1000 Lausanne 16. [www.tpa.ch](http://www.tpa.ch)

Car tourisme suisse (Astag), Weissenbühlweg 3, 3000 Berne 14. [www.car-garantiefonds.ch](http://www.car-garantiefonds.ch)

Médiateur de la branche suisse du voyage: Nicolas Etterli, case postale, 8801 Thalwil. [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch)

Fédération romande des consommateurs, case postale 6151, 1002 Lausanne. Tél. 021 312 80 06. [www.frc.ch](http://www.frc.ch)

Source: Les voyages à forfait en Suisse, FRC