

Les entreprises membres de l'Association des Compagnies d'Assurances Moyennes (ACAM) ne se distinguent pas des grandes compagnies par leur seule taille. Toutes ont aussi un profil spécifique. Et toutes ne jouissent pas de la même notoriété auprès des intermédiaires ou du grand public. C'est pourquoi nous avons invité l'ensemble des membres de l'ACAM à nous présenter leurs produits et leurs activités. Dans ce numéro: le Fonds de Garantie Voyages.



Mark De Vriendt,  
directeur général FGV

## Fonds de Garantie Voyages

# L'accent sur la prévention et l'aide au voyageur

“Notre objectif est de prévenir toute faillite dans le secteur des voyages.”

Les vacances méritées, ils sont nombreux à piocher à longueur de journée dans les brochures et les sites Internet. Ils y consacreront quelques milliers d'euros et toute la famille n'aura plus qu'à attendre impatiemment l'heure du départ. Aussi est-ce un véritable désastre lorsque l'opérateur ou l'agence de voyage fait faillite et que les vacances de rêve tombent à l'eau. Quel bonheur que le Fonds de Garantie Voyages doive avaler la pilule en lieu et place du consommateur!

La loi belge sur le contrat de voyage oblige les opérateurs et agences de voyages à assurer auprès d'un fonds de garantie ou d'un assureur le risque d'insolvabilité financière qu'ils courent. Lorsque vous réservez un voyage auprès d'une agence ou d'un opérateur de voyage qui est en règle avec cette loi, votre voyage vous est remboursé en cas de faillite de ce fournisseur. Les agences de voyage et les opérateurs sont d'ailleurs tenus de mentionner sur leur bon de commande et sur leur contrat de voyage le nom de l'organisme auprès duquel ils sont assurés.

Le Fonds de Garantie Voyages (FGV) a été créé en 1995 au sein du secteur des voyages, afin de protéger les consommateurs contre les conséquences de la faillite des opérateurs et agences de voyages. Depuis lors, 9,2 millions d'euros ont déjà

été remboursés à près de 24.000 voyageurs. Aujourd'hui, plus de cinq cents entreprises ou organisations sont affiliées au FGV, représentant plus de mille points de vente. Les deux principaux opérateurs de voyages de Belgique, Jetair/Sunjets et Thomas Cook/Neckermann sont assurés auprès du Fonds de Garantie Voyages.

En tant qu'association d'assurances mutuelles, le FGV n'a ni capital propre ni actionnaires. Les membres affiliés sont solidairement assurés. Les AAM relèvent du contrôle de la FSMA et de la Banque nationale de Belgique. Comme il s'agit ici d'un assureur mutuel du secteur des voyages, la distribution des produits est une distribution directe.

“Tous les organisateurs, intermédiaires et agents de voyage affiliés paient un pourcentage négligeable de leur chiffre d'affaires,” explique Mark De Vriendt, le directeur général du FGV. “Cette cotisation permet au FGV de financer, outre ses frais de fonctionnement, les sinistres frappant les voyageurs victimes d'une faillite éventuelle. La contribution par voyageur est si faible (au maximum 0,2%) qu'elle n'a pra-

tiquement aucune influence sur le prix final. Deux raisons expliquent pourquoi le FGV peut maintenir cette cotisation à un niveau aussi bas: d'abord le très grand nombre annuel de voyageurs - pour s'en faire une idée, nous assurons annuellement près de 2,4 milliards d'euros de voyages payés - et ensuite notre approche préventive. Chaque année, toutes les organisations affiliées font l'objet d'un screening approfondi. Un comité indépendant analyse leur situation financière, leur structure et leur fonctionnement. De fond en comble, checklists et analyse de bilan à l'appui. Cette forme de contrôle objectif et d'autorégulation nous met en mesure de déceler à temps les problèmes éventuels et souvent de les éviter.”

Si les choses devaient quand même mal tourner et si un organisateur de voyage affilié fait faillite, le FGV intervient et une solution appropriée est cherchée.

En cas de faillite précédant le départ, toutes les sommes déjà payées pour les services que l'agence ou l'opérateur devait fournir sont remboursées, comme la réservation des billets d'avion, les hôtels ou le



circuit. Eventuellement, un voyage de remplacement peut être proposé, le cas échéant moyennant le paiement d'un supplément, sans obligation d'accepter la proposition. Sont donc l'objet de l'assurance les services que l'agence ou l'opérateur devait fournir; échappent à la garantie les frais exposés dans le cadre d'une demande de visa, d'une vaccination, ou d'une assurance Voyage que le client aurait souscrite et qui n'était pas comprise dans le prix.

Lorsque la faillite de l'agence ou l'opérateur de voyage intervient en cours de voyage, soit le fonds indemnise les fournisseurs, de sorte que les voyageurs puissent poursuivre leurs vacances, soit il rapatriera les voyageurs, soit il prolongera leur séjour si le rapatriement n'est pas possible immédiatement. Le fonds assume les coûts des communications nécessaires au règlement des réparations.

## QUESTIONS

### Quels avantages retirez-vous de votre condition d'entreprise d'assurances spécialisée ou moyenne?

Créé par et pour le secteur des voyages, le fonds offre depuis 17 ans la protection la plus étendue et la plus professionnelle du consommateur en cas de faillite d'un bureau ou d'un opérateur de voyages, tout en tenant compte des intérêts de ces derniers intervenants (comme en témoigne tout particulièrement le caractère abordable et raisonnable des cotisations et des conditions d'adhésion).

### Et les inconvénients de cette condition?

Un désavantage d'échelle. Les directives, les lois et les règles de la BNB sont conçues aux mesures des grands acteurs du marché. Les coûts en matière de contrôle en deviennent exorbitants.

### Quelle est la plus grande réalisation à votre actif jusqu'à présent?

En termes généraux: nous sommes un des seuls secteurs et assureurs à offrir au consommateur une protection effective contre le risque de faillite et cette protec-

tion est la plus large de toute l'Union européenne.

Plus concrètement: le traitement correct des dossiers de faillites comme celles de Best Tours et d'Intermed (Mediterra/Sunworld/Go East) en 2010. Il s'agissait, notons-le, des quatrième et cinquième opérateurs de voyages du marché belge. 14.000 voyageurs ont obtenu la concrétisation de leur voyage conformément aux conditions de leur contrat, et ce jusque six mois après que la faillite fut prononcée.

### D'importants changements sont-ils prévus dans un proche avenir?

La nouvelle directive sur les packs de voyages, qui doit régler la matière du 'dynamic packaging' et des 'click trough sites', ainsi que l'abrogation du décret sur les agences de voyage en Flandre. On peut présager qu'un rôle plus important encore sera imparti au FGV.

### D'importants changements sont-ils prévus à long terme?

Le secteur des voyages réclame de longue date une protection mutuelle contre les faillites, et donc pas seulement une protection des voyageurs. Le FGV continue d'étudier les possibilités dans ce domaine.

### Quelles sont vos attentes à propos de l'implémentation de Solvency II?

Nous ne sommes pas concernés à cause de nos dimensions trop réduites.

### Depuis quand votre entreprise est-elle membre de l'ACAM?

Depuis le début de ce siècle.

### Par quoi fut motivée votre décision d'affiliation à l'ACAM?

Par la défense des intérêts du secteur, en particulier ceux des petits opérateurs, et par le souci d'échanger les bonnes pratiques.

### Est-ce pour ces mêmes raisons que vous restez membre de l'ACAM?

Oui.

### Avez-vous un message important à transmettre aux lecteurs du Monde de l'Assurance?

N'hésitez pas à visiter notre nouveau site [www.gfg.be](http://www.gfg.be) qui s'adresse au consommateur, afin de connaître le FGV et les avantages qu'il offre.

**Hans Housen**

## FICHE D'IDENTIFICATION

### Dénomination:

Fonds de garantie Voyages (FGV)

### Structure juridique:

Association d'assurances mutuelles (AAM)

### Date de création:

13 janvier 1995

### Chiffre d'affaires:

2,2 millions d'euros

### FTE (nombre de personnes occupées): 5,2 (7)

### Part de marché:

80% (encaissement & risque),  
50% (nombre d'entreprises)

### Mono ou multibranche:

monobranche

### Spécialités/produits:

assurance Garantie, branches 16 & 18

### Groupe(s)-cible(s):

agences de voyages & tour opérateurs

### Région-cible:

Belgique et Grand-Duché de Luxembourg

### Canaux de distribution:

non, direct B2B

### Contact/info: avenue de la Métrologie 8

1130 Bruxelles

+32 (0)2 240 68 00

[www.gfg.be](http://www.gfg.be)