



Newsletter

Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

Coronavirus (COVID-19) : Quels sont vos droits en cas d'annulation d'une réservation d'une chambre d'hôtel ou d'une location à l'étranger ?

Coronavirus (COVID-19): What are your rights in case of cancellation of a hotel room reservation or rental abroad?

Coronavirus (COVID-19): Hotelzimmer oder Ferienwohnung annulliert? Welche Rechte haben Sie?

L'épidémie de Coronavirus en Europe bouleverse les projets de tout à chacun. Quels sont vos droits en cas de réservation d'une chambre d'hôtel ou d'une location à l'étranger ?

Dans le cas d'une réservation de chambre d'hôtel ou d'une location saisonnière, c'est le droit national du pays où se trouve le logement qui s'applique.

Si l'hôtel ou le propriétaire annule votre réservation de sa propre initiative, vous avez en principe le droit à un remboursement intégral de la prestation annulée.

Par contre, en cas d'annulation de votre part, la loi ne prévoit généralement pas de remboursement obligatoire de la part de l'hôtel ou du propriétaire si ces derniers sont toujours en mesure de maintenir la réservation et de fournir leurs services.

Dans un premier temps, il est important de vérifier les conditions générales et plus particulièrement les conditions d'annulation de l'hôtel concerné ou de la

des frais d'annulation.

Contactez ensuite l'hôtelier ou le propriétaire du logement et essayez de négocier un report de séjour ou un remboursement sous forme de bon à valoir / voucher.

Nous attirons votre attention sur le fait qu'en raison de l'épidémie de COVID-19, certains Etats membres ont pris des dispositions particulières réglant la question de l'annulation des séjours en hôtel ou des locations de logement saisonnier.

En France, la situation se présente par exemple comme-ci :

Pour une demande d'annulation de votre initiative faite avant le 1er mars 2020, les conditions d'annulation contractuelles sont applicables.

Pour toute demande d'annulation faite après le 1er mars, qu'elle soit faite par vous ou faite par le professionnel, le professionnel a le choix entre :

- rembourser immédiatement le consommateur,
- ou, dans les 30 jours de l'annulation remettre au consommateur par écrit (mail ou courrier) un bon d'achat valable 18 mois à partir de son émission, correspondant au montant payé initialement. Ce bon d'achat est à utiliser en tout ou partie pour acheter une ou plusieurs prestations proposées par le même hôtel ou le même propriétaire. Le solde du bon d'achat non utilisé sera remboursé à la fin de sa durée de validité, en principe sans démarche de la part des consommateurs.

Ainsi, nous conseillons aux consommateurs de ne pas hésiter à contacter le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg afin d'obtenir des conseils individualisés, adaptés à la situation de chacun.

Vous pouvez joindre le CEC Luxembourg à l'adresse suivante : 2A, rue Kalchesbrück, L-1852 Luxembourg, tél: (+352) 26 84 64-1, fax: (+352) 26 84 57 61, e-mail: info@cecluxembourg.lu.

Coronavirus (COVID-19): What are your rights in case of cancellation of a hotel room reservation or rental abroad?

The Coronavirus epidemic in Europe is upsetting nearly everyone's plans. What rights do you have if you have booked a hotel or rental abroad?

In the case of a hotel reservation or holiday rental, the national law of the country where the accommodation is located applies.

[Subscribe](#)[Past Issues](#)[Translate](#)

normally entitled to a full refund of the cancelled service.

However, in the event of cancellation from your side, the law does not generally provide for a mandatory refund from the hotel or owner if they are still able to maintain the reservation and provide their services.

First of all, it is important to check the general terms and conditions and more particularly the cancellation conditions of the hotel or of the rental in question. In some cases, it is possible to cancel your reservation without any charge, in others it is possible that the hotel or owner may charge cancellation fees.

In that case, contact the hotel or landlord first and try to negotiate a postponement of your stay or a refund in the form of a voucher.

We draw your attention to the fact that, due to the COVID-19 epidemic, some Member States have made special arrangements to deal with the issue of cancellation of hotel stays or seasonal accommodation rentals.

In France, for example, the situation is as follows:

For a cancellation request made before 1st March 2020, the contractual cancellation conditions apply.

For any cancellation request made after 1st March, whether it is made by you or by the professional, the professional has the choice between :

- immediately reimburse the consumer,
- or, within 30 days of cancellation, give the consumer in writing (e-mail or letter) a voucher valid for 18 months from the date of issue, corresponding to the amount initially paid. This voucher should be used in whole or in part to purchase one or more services offered by the same hotel or owner. The balance of the unused voucher will be refunded at the end of its period of validity, in principle without any action on the part of the consumer.

Therefore, we advise consumers to not hesitate to contact the European Consumer Centre Luxembourg in order to obtain individualized advice to their situation.

You can reach the ECC Luxembourg at the following address: 2A, rue Kalchesbrück, L-1852 Luxembourg, phone: (+352) 26 84 64-1, fax: (+352) 26 84 57 61, e-mail: info@cecluxembourg.lu.

Coronavirus (COVID-19): Hotelzimmer oder Ferienwohnung annulliert? Welche Rechte haben Sie?

[Subscribe](#)[Past Issues](#)[Translate](#)

Verbraucherinnen und Verbraucher durcheinander. Welche Rechte haben Sie, wenn Sie ein Hotelzimmer oder eine Ferienwohnung im Ausland gebucht haben?

Bei der Reservierung eines Hotelzimmers oder einer Ferienwohnung gilt das nationale Recht des Landes, in dem sich die Unterkunft befindet.

Wenn das Hotel oder der Vermieter der Ferienwohnung aus eigener Initiative storniert, haben Sie grundsätzlich Anspruch auf eine vollständige Rückerstattung des bezahlten Preises.

Erfolgt die Stornierung durch Sie selbst, sieht das Gesetz jedoch in der Regel keine obligatorische Rückerstattung durch das Hotel oder den Vermieter der Ferienwohnung vor, wenn diese die Reservierung weiterhin aufrechterhalten und ihre Leistungen erbringen können.

Zunächst einmal ist es wichtig, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und insbesondere die Stornobedingungen des betreffenden Hotels oder des Vermieters zu prüfen. In einigen Fällen ist es möglich, Ihre Reservierung kostenlos zu stornieren, in anderen Fällen kann es sein, dass das Hotel oder der Vermieter eine Stornierungsgebühr erhebt.

Setzen Sie sich dann mit dem Hotel oder dem Vermieter in Verbindung und versuchen Sie, eine Verschiebung Ihres Aufenthalts oder eine Rückerstattung in Form eines Gutscheins auszuhandeln.

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass einige Mitgliedstaaten aufgrund der COVID-19-Epidemie besondere Vorkehrungen getroffen haben, um die Frage der Stornierung von Hotelaufenthalten oder Saisonunterkünften zu regeln.

In Frankreich zum Beispiel stellt sich die Situation wie folgt dar:

Für einen Stornierungsantrag, der vor dem 1. März 2020 gestellt wird, gelten die vertraglichen Stornierungsbedingungen.

Für jeden Antrag auf Stornierung, der nach dem 1. März gestellt wird, unabhängig davon, ob er von Ihnen oder vom Hotel/Vermieter gestellt wird, hat das Hotel/Vermieter die Wahl zwischen :

- sofortiger Rückerstattung an den Verbraucher,
- oder dem Verbraucher innerhalb von 30 Tagen nach der Stornierung schriftlich (per E-Mail oder Post) einen Gutschein mit einer Gültigkeitsdauer von 18 Monaten ab Ausstellungsdatum in Höhe des ursprünglich gezahlten Betrags auszustellen. Dieser Gutschein kann sodann ganz oder teilweise für eine neue Hotelzimmerreservierung oder andere Dienstleistungen desselben Hotels/spätere Anmietung der Ferienwohnung verwendet werden. Der

[Subscribe](#)[Past Issues](#)[Translate](#)

unternimmt.

Sie können sich gerne an das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg wenden, um eine individuelle, auf ihre Situation abgestimmte Beratung zu erhalten.

Sie erreichen das CEC Luxembourg unter folgender Adresse: 2A, rue Kalchesbrück, L-1852 Luxembourg, Tel: (+352) 26 84 64-1, Fax: (+352) 26 84 57 61, E-Mail: info@cecluxembourg.lu.

Disclaimer: The information contained in these message and attachments is intended solely for the attention and use of the named addressee and may be confidential. If you are not the intended recipient, you are reminded that the information remains the property of the sender. You must not use, disclose, distribute, copy, print or rely on this e-mail. If you have received this message in error, please contact the sender immediately and irrevocably delete or destroy this message and any copies.

Avertissement : Les informations contenues dans ce message et les pièces qui y sont jointes sont établies à l'intention et à l'usage exclusifs du destinataire et peuvent être confidentielles. Si ce message ne vous est pas destiné, nous vous rappelons que les informations qu'il contient demeurent la propriété de l'expéditeur et que vous ne pouvez pas utiliser, divulguer, diffuser, reproduire ou imprimer ce message électronique ni vous fonder sur son contenu. Si ce message vous a été adressé par erreur, nous vous prions de vous mettre immédiatement en rapport avec l'expéditeur et d'effacer ou de détruire définitivement le message ainsi que toute copie éventuelle.



Centre Européen des Consommateurs GIE, Luxembourg 2A, rue Kalchesbrück L-1852 Luxembourg Tél.: +352 26 84 64 1 Fax: +352 26 84 57 61 Email: info@cecluxembourg.lu

Cofinancé par
l'Union européenne



If you are not interested in receiving any more messages like this one, you can [update your preferences](#) or [unsubscribe from this list](#)

