



Le Parlement européen veut renforcer la protection des voyageurs qui achètent des séjours de vacances "à forfait"

[12-03-2014 - 11:11]

Les députés européens estiment que les vacanciers qui combinent leurs propres "forfaits" vacances à partir de services de voyage vendus en ligne ou par d'autres canaux doivent être mieux protégés car ils risquent de ne pas bénéficier de la même couverture "intégrale" que ceux qui passent par des agences de voyage traditionnelles.

Le 12 mars, ils voteront sur une proposition législative qui poursuit les objectifs suivants: garantir que les voyageurs ne se retrouvent pas sur le carreau en cas de faillite d'une compagnie aérienne ou d'un voyageur, les prémunir des hausses de prix ou des changements d'horaires de vol excessifs et préciser leurs droits en cas d'événements imprévus.

Le mercredi 12 mars 2014, le Parlement européen se prononcera en première lecture sur une révision de la directive relative aux voyages à forfait, en vigueur depuis 1990.

Contact

Rikke ULDALL

BXL: (+32) 2 28 42976

STR: (+33) 3 881 72033

PORT: (+32) 498 98 32 57

EMAIL: imco-press@europarl.europa.eu

TWITTER: EP_SingleMarket

Background

Pourquoi réviser la réglementation en vigueur?

Les règles européennes actuelles sur les vacances à forfait datent de 1990. Entre temps, l'essor des vols bon marché et de la vente sur internet a profondément modifié la manière dont les vacanciers planifient et achètent leurs voyages.

La révision de la directive permettra de préciser les règles, afin de mieux prendre en compte les nouveaux comportements des consommateurs, et élargira la définition des vacances à forfait pour couvrir un maximum de types de prestations de voyage constituées de plusieurs éléments, afin de protéger les vacanciers en cas de difficulté.

En 2011, environ 35 % des réservations de voyage avaient été effectuées sur internet. Au cours du seul mois de mars 2013, près de 183 millions de personnes se sont rendues sur un site web de voyage.

Si les voyageurs de l'Union sont 23 % à continuer d'acheter leurs vacances à forfait de manière traditionnelle, ils sont de plus en plus nombreux à composer leurs propres prestations de voyage en ligne, auprès de prestataires entretenant des liens commerciaux. Ces "prestations de voyage combinées" constituent aujourd'hui 23 % du marché, soit environ 118 millions de voyages par an.

Or, ce changement dans le comportement des consommateurs a rendu la directive aujourd'hui en vigueur dépassée et crée souvent un flou juridique pour les consommateurs lorsqu'il n'est pas établi précisément si les prestations de voyage qu'ils ont choisies constituent ou non un "forfait". En outre, avec des pratiques qui varient d'un État membre à l'autre, il peut leur être difficile de connaître leurs droits.

Il en résulte que 67 % des citoyens de l'Union pensent être protégés lorsqu'ils achètent ces "nouveaux forfaits" – à tort. Le manque de protection dans ce secteur se traduit par une perte globale d'un milliard d'euros par an pour les citoyens de l'Union, avec un coût moyen de près de 600 euros par voyageur, et un coût de moins de 200 euros par voyageur ayant choisi un forfait traditionnel.

Background

Quel est le champ d'application de la directive?

La nouvelle réglementation couvrira deux types de contrat: d'une part, les forfaits, d'autre part, les "prestations de voyage reliées" (qui correspondent aux actuelles "prestations de voyage assistées": les députés européens souhaitent modifier cette formulation, car elle revêt aujourd'hui des significations diverses d'un État à l'autre et est donc peu claire).

Les **vacances à forfait** se composent d'au moins deux éléments (vol, hébergement, location de voiture, visite guidée, billet de théâtre, ...) vendus par un prestataire unique et simultanément, dans le cadre du même processus de réservation ou offerts pour un prix total.

Les services supplémentaires achetés auprès de prestataires distincts au moyen de procédures de réservation en ligne reliées, dans lesquelles le nom du voyageur ou d'autres informations personnelles (comme ses coordonnées, les détails de sa carte de crédit ou de son passeport) sont transmis entre les prestataires dans les 24 heures suivant la première vente, devraient être considérés comme faisant partie du même forfait, selon les députés.

Les **prestations de voyage reliées** se composent d'au moins deux éléments vendus par des prestataires différents dans le cadre de contrats distincts, mais où au moins le nom du voyageur ou ses coordonnées sont transmis à l'autre prestataire dans un délai de 24 heures après la réservation du premier service.

Les députés tiennent à ce qu'il soit clairement indiqué au voyageur avant la conclusion du contrat s'il est sur le point d'acheter un forfait ou une prestation de voyage reliée, dans la mesure où ce deuxième type de prestation n'offre pas le même niveau de protection, dans un certain nombre de cas, que les forfaits traditionnels.

En matière de protection, les deux types de contrat diffèrent en ce que des prestations de voyage reliées ne peuvent être, à l'instar d'un forfait, cédées à un autre voyageur et que leurs vendeurs ne sont pas tenus de fournir les mêmes informations précontractuelles. En revanche, les députés souhaitent qu'un vacancier qui achète des "prestations de voyage reliées" bénéficie d'une protection en cas de faillite d'un prestataire de services, ainsi que, en cas d'événements imprévisibles, des mêmes garanties de rapatriement qu'une personne ayant acquis un forfait.

Si le prestataire ne l'informe pas que les prestations de voyage qu'il a réservées ne constituent pas un "forfait", le voyageur bénéficiera des mêmes droits qu'une personne ayant réservé des vacances à forfait.

Si un prestataire ne transmet à un autre prestataire que des informations relatives à la destination et aux dates du voyage, par exemple grâce à l'utilisation de cookies sur son site, mais non des données personnelles, ou si le voyageur est redirigé vers un autre site après avoir simplement cliqué sur une publicité, la prestation vendue dans ce cadre ne rentrera pas dans le champ d'application de la nouvelle directive.

Les députés estiment qu'il convient également d'en exclure les voyages d'affaires composés par un organisateur en application d'un accord-cadre. La même exemption devrait s'appliquer aux forfaits et prestations de voyage reliées proposés par des organisations sans but lucratif (établissements scolaires, clubs de football, organisations caritatives), et les députés estiment en outre que ces organisations ne devraient pas être tenues pour responsables des voyages.

Background

Que se passe-t-il en cas de faillite de l'organisateur?

Il convient de garantir le rapatriement des voyageurs dont l'organisateur fait faillite durant leurs vacances. Les députés européens veulent qu'ils aient l'opportunité, dans la mesure du possible, de poursuivre leur voyage sans frais supplémentaires jusqu'à leur retour.

Les États membres devraient veiller à ce que leurs régimes nationaux de protection contre l'insolvabilité soient effectifs et à même de garantir le rapatriement rapide et le remboursement immédiat des voyageurs lésés.

Background

Quelles obligations d'information pour les prestataires?

Le voyageur devrait être informé avant la conclusion du contrat de la destination, de la date et de l'heure de départ et d'arrivée, du nombre de nuits inclus, de la catégorie officielle de l'hébergement réservé et du prix total du forfait.

En outre, le prestataire devrait être tenu d'indiquer, sur demande, si le voyage est accessible aux personnes à mobilité réduite. Le cas échéant, il devrait également préciser le nombre minimum de personnes requis pour que le voyage soit organisé, ainsi que la date limite d'annulation du voyage si ce nombre n'est pas atteint.

Background

Que se passe-t-il en cas de changement des horaires de vol ou des prix?

Une fois la vente effectuée, les organisateurs ne devraient pas pouvoir modifier les heures des vols de manière significative, c'est-à-dire, de plus de trois heures. En cas de changement, le voyageur devrait se voir proposer un séjour à forfait équivalent ou le remboursement intégral de sa réservation.

Par ailleurs, une fois la vente effectuée, il ne devrait être possible de relever le prix qu'en cas d'augmentation du prix du carburant, des taxes ou des redevances aéroportuaires. Si la hausse de prix est supérieure à 8% (10% dans la proposition de la Commission), les voyageurs devraient pouvoir choisir entre le remboursement, y compris des versements effectués au titre de services auxiliaires comme une assurance voyage ou des activités au cours du voyage, et un séjour à forfait équivalent.

Toute réduction de prix supérieure à 3% devrait être répercutée sur le prix payé par le consommateur.

Background

Que se passe-t-il si un vacancier a besoin d'assistance durant son voyage?

Il convient de garantir que les voyageurs en difficulté bénéficieront d'une aide durant leurs vacances, même si l'organisateur du voyage n'est pas en faute, en recevant notamment des informations sur les services de santé et l'assistance consulaire, ou encore en étant aidés à prendre de nouvelles dispositions pour la suite de leur voyage, à leurs propres frais.

Background

Que se passe-t-il en cas d'événement imprévu?

Si des événements "inévitables" et "imprévus", tels qu'une catastrophe naturelle ou une attaque terroriste, empêchent le voyageur de rentrer chez lui, l'organisateur devrait lui fournir un hébergement de même catégorie que celui réservé initialement, ou bien, s'il ne peut pas ou ne souhaite pas effectuer lui-même la réservation, assumer les frais d'un séjour de cinq nuits, au prix maximal de 125 euros par nuit (trois nuits, au prix maximal de 100 euros par nuit, dans la proposition de la Commission).

Background

Que se passe-t-il si le voyageur ne peut pas partir ou souhaite annuler?

Le voyageur devrait, sous certaines conditions, avoir le droit de céder un forfait à un autre voyageur. Néanmoins, toutes les dépenses occasionnées par cette cession devraient être à la charge du voyageur ou de la personne qui reprend le forfait.

Le voyageur devrait également pouvoir annuler le contrat à tout moment avant le début du voyage à forfait, moyennant le versement d'un dédommagement approprié.

Background

Qui est responsable en cas de problème?

Les organisateurs de vacances à forfait sont responsables de l'exécution des services figurant au contrat, à moins que la législation nationale ne prévoie également et expressément la responsabilité du détaillant.

Dans le cadre d'une prestation de voyage reliée, chaque organisateur est responsable de l'exécution de sa part du contrat.

Background

Quelles mesures en matière de protection des données?

Pour la première fois, une proposition de réglementation régit la transmission entre prestataires d'informations relatives aux voyageurs, puisque c'est la quantité des informations transmises qui définit le type de contrat, le niveau de protection et la responsabilité. Si le prestataire transmet d'autres informations relatives à un client que celles qui concernent la destination et les dates du voyage (par exemple, son nom, ses coordonnées, son numéro de carte de crédit ou de passeport), il sera tenu pour responsable de la vente du séjour à forfait ou de la prestation de voyage reliée.

Background

Quelles sont les prochaines étapes?

Le vote lors de la plénière du 12 mars viendra clore l'examen en première lecture et le prochain Parlement européen pourra reprendre ses travaux à partir du résultat obtenu. S'il le souhaite, le nouveau Parlement fera du résultat du vote son mandat pour les négociations avec les États membres, lors desquelles sera rédigé le texte final de la directive. Ces discussions devraient débuter après les élections européennes. Le Parlement propose que les États membres disposent d'un délai de deux ans à compter de son adoption pour mettre en application la nouvelle réglementation.