



Voyages organisés: les députés renforcent les droits des consommateurs

Commissions : Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs
[11-02-2014 - 16:53]

Les voyageurs devraient bénéficier d'une aide pour rentrer chez eux si leur agence de voyage fait faillite pendant leurs vacances à l'étranger et les voyageurs en difficulté devraient également pouvoir être aidés, selon de nouvelles dispositions adoptées par la commission du marché intérieur ce mardi. Les députés soulignent par ailleurs que les organisateurs ne devraient pas être autorisés à modifier les horaires de vol ou les prix de manière significative après la conclusion d'une vente.

Les ventes en ligne ont énormément changé les réservations de voyages et, aujourd'hui, de nombreuses vacances à forfait n'entrent pas dans le champ d'application des dispositions européennes actuelles, qui remontent à 1990. Par conséquent, les consommateurs se retrouvent dans une zone grise en termes juridiques. La nouvelle législation clarifiera les règles sur les voyages à forfait et renforcera la protection des consommateurs dans plusieurs domaines.

"Les définitions modifiées sur les voyages à forfait et les voyages combinés nous permettent désormais de savoir clairement ce qu'est un voyage organisé. Les voyageurs doivent être informés de leurs droits et de la manière dont ils sont couverts. L'ensemble du paquet prévoit un niveau élevé d'information et de protection des consommateurs", a affirmé le rapporteur Hans-Peter Mayer (PPE, DE).

Dans le projet de législation adopté par 35 voix pour et 2 voix contre, la commission du marché intérieur affirme que les règles devraient être actualisées afin de garantir les éléments suivants:

- les voyageurs devraient être rapatriés si leur organisateur fait faillite pendant leur séjour à l'étranger; les voyageurs devraient, si possible, pouvoir poursuivre leur voyage avant de rentrer chez eux;

après la conclusion du contrat, les prix seront uniquement revus à la hausse si le prix des carburants, les taxes ou les frais d'aéroport augmentent; si le prix augmente de plus de 8% (contre 10% proposés par la Commission), les voyageurs devraient pouvoir se faire rembourser - y compris les paiements pour des services auxiliaires tels que l'assurance de voyage ou des activités pendant le séjour - ou se voir proposer un voyage équivalent; toute réduction de prix de plus de 3% devrait être transmise au client;

- les organisateurs ne devraient pas être autorisés à modifier les horaires de vol de manière significative après la conclusion de la vente;
- les voyageurs en difficulté devraient pouvoir bénéficier d'une aide pendant leurs vacances même si l'organisateur n'est pas responsable. Cette aide devrait notamment se traduire par des informations sur les services de santé, l'assistance consulaire ou des dispositions pour un voyage de remplacement;
- si des circonstances "inévitables" et "imprévisibles" empêchent le voyageur de rentrer à temps chez lui, l'organisateur est tenu de prévoir un logement à un niveau équivalent à celui réservé à l'origine ou de payer un séjour de cinq nuits allant jusqu'à 125 euros par nuit s'il ne peut pas ou ne veut pas faire une réservation (la Commission propose 3 nuits à 100 euros maximum).

Que couvrent les nouvelles dispositions?

La nouvelle directive devrait couvrir tous les voyages à forfait qui combinent différents

Communiqué de presse

éléments comme un hôtel, des vols, la location d'une voiture ou des prestations de voyage combinées (connues actuellement sous le nom de "prestations de voyage assistées"), affirment les députés.

Par ailleurs, ils soulignent que les forfaits et les prestations de voyage combinées proposés par des organisations non lucratives, telles que les écoles, les clubs de football ou les associations caritatives, ne devraient pas être couverts par la directive. Ils ajoutent que les organisateurs de telles associations ne devraient pas être tenus responsables du voyage.

Les organisateurs doivent être responsables de l'exécution des services de voyage inclus dans le contrat, à moins que la législation nationale tienne expressément pour responsable le détaillant, déclarent les députés.

Prochaines étapes

Le rapport devrait être mis aux voix en plénière en mars lorsque le Parlement conclura la première lecture. Les négociations avec les États membres débuteront après les élections de mai.

Sous la présidence de: Malcolm Harbour (ECR, UK)

[#travelpackages](#)

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