



L'Union européenne renforce la protection sur les voyages à forfait

Comment cela fonctionne-t-il dans la pratique?

Fiche technique | 1^{er} juillet 2018

Věra Jourová

Commissaire chargée de la justice, des consommateurs et de l'égalité des genres



Direction générale de la justice et des consommateurs



Une protection claire pour des prestations de voyage mieux définies

Depuis le 1^{er} juillet 2018, quelque 120 millions de voyageurs bénéficient de la protection d'une nouvelle réglementation de l'Union européenne (UE) lors de l'achat de prestations de voyage combinées. L'UE obtient ainsi **une diminution d'environ 430 millions d'EUR du coût annuel des préjudices subis par les consommateurs**. L'explication d'un tel résultat tient en trois points:

- **une définition plus large de la notion de «forfait»**, qui inclut explicitement des combinaisons personnalisées de prestations de voyage,
- **une information plus claire des voyageurs**, sur le type de produit qu'ils achètent et le niveau de protection qui va de pair;
- **une nouvelle notion de «prestations de voyage liées»**, qui s'applique à des combinaisons plus souples de services et garantira la protection des paiements en cas de faillite du professionnel.



Protection des forfaits personnalisés

Thomas réserve un vol pour la Thaïlande directement sur le site web de la compagnie aérienne X. Lors de sa réservation, il se voit proposer une chambre d'hôtel. Thomas sélectionne les deux services et, à la fin de la réservation sur le site de la compagnie aérienne, c'est le prix total pour les deux services qui lui est facturé.

Son ami James achète un forfait organisé à l'avance auprès du voyageur Y, qui comprend une chambre dans le même hôtel et un vol avec la même compagnie aérienne.

Cependant, à leur arrivée, aucune chambre n'est disponible dans l'hôtel qui est en cours de rénovation.

Avec la réglementation de 1990...

Les anciennes dispositions permettent à James de s'adresser au voyageur Y pour qu'il trouve

une solution. En revanche, il est fort peu probable que le séjour de Thomas soit considéré comme un forfait, et la compagnie aérienne X n'est donc pas tenue de l'aider à résoudre ses problèmes avec l'hôtel.

Grâce à la nouvelle réglementation...

Désormais, tant le voyageur Y que la compagnie aérienne X sont considérés comme des organisateurs de forfait et, lors de la réservation, ils doivent fournir à James et Thomas des informations standard précisant que leur voyage, ou séjour, est considéré **comme un forfait au sens de la directive de l'UE sur les voyages à forfait** et qu'ils sont responsables de l'exécution de tous les services de voyage inclus dans ledit forfait.

James peut s'adresser au voyageur Y et, de la même manière, Thomas a la possibilité de demander à la compagnie aérienne X de résoudre son problème pour qu'elle lui trouve un hébergement de qualité équivalente ou supérieure.

Protection des prestations de voyage liées



Pour les prestations de voyage liées, une protection est maintenant aussi établie; cependant, elle s'applique uniquement aux situations de faillite du premier prestataire de service, c'est-à-dire qu'une garantie de remboursement et, le cas échéant, le rapatriement sont prévus. Si le nom, l'adresse électronique et les données de paiement du voyageur sont transmis au deuxième site web par le premier (forfaits dits click-through), la pleine protection valable pour les forfaits s'applique.

Maria achète un vol de retour vers New York sur le site web de la compagnie aérienne X, pour elle-même et son compagnon. Une fois la réservation confirmée, elle est invitée à réserver une chambre d'hôtel dans cette ville grâce à un lien vers un site de réservation d'hôtels. Elle effectue une réservation sur ce site lié dans les 24 heures qui suivent. Pendant le séjour de Maria et de son compagnon à New York, la compagnie aérienne X se retrouve en état de faillite et le vol de retour est annulé, alors même qu'il a été payé au moment de la réservation.

Avec la réglementation de 1990...

Maria et son compagnon sont obligés de trouver seuls des billets de retour à la dernière minute et de payer ces titres de transport; ils n'ont droit à aucun remboursement pour le paiement effectué à l'achat des billets d'origine.

Grâce à la nouvelle réglementation...

Désormais, le voyage est considéré comme **une prestation de voyage liée** et leur rapatriement est couvert par la protection en cas de faillite que la compagnie aérienne X est tenue de mettre en place.

La nouvelle directive prévoit qu'à la réception du lien vers le site de réservation d'hôtels, Maria est informée clairement et bien visiblement que le vol plus l'hôtel ne constituent pas un forfait et que la compagnie aérienne n'interviendra donc pas en cas de problème concernant l'hébergement.

Protection complémentaire des voyageurs

Des droits d'annulation plus étendus pour les forfaits



Avec la réglementation de 1990...

Antonio réserve un voyage à Majorque auprès d'un voyageur proposant des séjours de groupe incluant l'hébergement, les transports intérieurs et des activités sportives. Dans le courant de l'année, il commence un nouveau travail et décide qu'il ne pourra pas participer. En vertu des anciennes dispositions, Antonio peut transférer sa réservation à une autre personne, ou annuler son séjour, sans recevoir une quelconque compensation financière.

Grâce à la nouvelle réglementation...

Antonio peut toujours transférer son séjour à une tierce personne. Néanmoins, il a maintenant aussi le droit d'annuler son séjour pour quelque raison que ce soit, moyennant le paiement au voyageur de frais d'annulation raisonnables.



Des prix équitables et prévisibles

Avec la réglementation de 1990...

Susie réserve un voyage à forfait au Japon auprès d'un voyageur. Lors de la réservation, ce dernier l'informe que le prix du voyage sera de 1 700 EUR. Par la suite, le voyageur lui communique par écrit qu'en raison de la hausse du prix du pétrole et de l'évolution des taux de change, le prix est passé à 1 850 EUR. Les anciennes dispositions prévoyaient un droit d'annulation en cas de hausse significative du prix, mais sans préciser à partir de quel niveau ce droit s'appliquait.

Grâce à la nouvelle réglementation...

Quand l'organisateur du voyage à forfait souhaite augmenter le prix de plus de 8 %, le consommateur, comme c'est le cas de Susie dans cet exemple, a le droit d'annuler son séjour sans frais.

Avantages complémentaires pour les entreprises

La nouvelle directive rend **la concurrence sur le marché du voyage plus équitable, tout en maintenant les coûts de mise en conformité à un niveau raisonnable pour tous**. Les transactions transfrontières deviennent plus aisées, car **les forfaits sont soumis à des règles communes applicables dans toute l'UE** en ce qui concerne l'information précontractuelle, le contenu obligatoire des contrats de voyage à forfait, les modifications de prix, les droits de résiliation et les droits des voyageurs en cas de problème. La nouvelle directive introduit aussi un système de **reconnaissance mutuelle de la protection contre l'insolvabilité**, accompagné d'un mécanisme de coopération structurée entre les États membres.

Harmonisation accrue et modernisation des exigences d'information



Avec la réglementation de 1990...

Lorsque Adventures Tours, un voyageur dont le siège se trouve en Pologne, envisage de promouvoir ses forfaits auprès de voyageurs d'autres États membres, y compris en ligne, il doit tenir compte des diverses exigences en matière d'information de tous les pays visés. Il est également tenu d'informer spécifiquement les voyageurs sur les exigences de visa les concernant et sur les périodes d'obtention des visas. Le voyageur doit en outre consulter les différentes réglementations nationales régissant des aspects tels que le contenu et les modifications du contrat, y compris en matière de prix, et les droits des voyageurs en cas de problème.

Grâce à la nouvelle réglementation...

Désormais, Adventure Tours peut se fier à une liste uniforme et exhaustive d'exigences relatives à l'information précontractuelle et au contenu d'un contrat de voyage à forfait. Il informe les voyageurs de leurs droits essentiels en se servant de modèles standard figurant dans la nouvelle directive. Il fournit des informations d'ordre général sur les exigences de visa du pays de destination. La modification des contrats, y compris en matière de prix, et les droits des voyageurs en cas de problème sont soumis à des règles uniformes. Par conséquent, Adventure Tours pourra plus facilement étendre ses activités à l'étranger.

Reconnaissance mutuelle de la protection contre l'insolvabilité



SunFun Travels, un organisateur de voyages établi au Luxembourg qui utilise des aéroports belges, français, néerlandais et allemands pour ses vols, veut proposer ses forfaits aux voyageurs vivant dans ces pays. Il a cependant des difficultés à faire accepter par ces autres États membres son régime de protection contre l'insolvabilité, souscrit au Luxembourg. Jusqu'à présent, il n'est donc pas parvenu à étendre ses activités au-delà du Luxembourg.

Grâce à la nouvelle réglementation...

Désormais, SunFun Travel peut plus facilement se tourner vers les marchés des autres États membres, car ceux-ci reconnaissent mutuellement leurs systèmes de protection contre l'insolvabilité. Les autorités de surveillance des autres États membres sont habilitées à recevoir des autorités luxembourgeoises toutes les informations pertinentes sur la protection de SunFun Travel contre l'insolvabilité.