

Voyages à forfait et prestations de voyage liées

2013/0246(COD) - 09/07/2013 - Document de base législatif

OBJECTIF : contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs en rapprochant certains aspects des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres concernant les contrats de voyage à forfait.

ACTE PROPOSÉ : Directive du Parlement européen et du Conseil.

RÔLE DU PARLEMENT EUROPÉEN : le Parlement européen décide conformément à la procédure législative ordinaire sur un pied d'égalité avec le Conseil.

CONTEXTE : le tourisme joue un rôle considérable dans l'économie des États membres de l'Union et les voyages à forfait constituent un segment important de ce marché. Avec près de 1,8 millions d'entreprises, essentiellement des PME, qui emploient 5,2 % du nombre total de travailleurs, **la contribution totale du domaine voyages et tourisme européens, représente 10 % du PIB de l'Union européenne environ.**

Le marché des voyages a évolué depuis l'adoption de la directive 90/314/CEE. **L'Internet est devenu un outil de plus en plus important** pour l'offre de services de voyage. Ces derniers sont combinés non seulement sous forme de forfaits traditionnels organisés à l'avance mais aussi, souvent, de manière personnalisée. Or nombre de ces produits de voyage soit se trouvent dans une zone juridiquement floue, soit ne relèvent manifestement pas de la directive 90/314/CEE.

Il est donc **nécessaire d'adapter le cadre législatif en vigueur aux évolutions du marché**, de supprimer les ambiguïtés et de combler les vides juridiques. La modernisation de la directive 90/314/CEE répond aux souhaits exprimés par les colégislateurs, par une grande partie des professionnels du secteur et par nombre d'associations de consommateurs. La révision de la directive est mentionnée dans le [rapport sur la citoyenneté de l'Union](#), dans [l'Agenda du consommateur européen](#) et dans [l'Acte pour le marché unique II](#).

ANALYSE D'IMPACT : la Commission a analysé **huit options d'action**, plus certaines sous-options parmi lesquelles le maintien du statu quo, l'élaboration de lignes directrices, l'introduction d'un « label voyage à forfait », l'autoréglementation par les professionnels, diverses options consistant à moderniser la directive, ainsi que l'adoption d'une « directive sur les voyages ».

L'option privilégiée est celle d'une approche graduée consistant à moderniser la directive et à inclure dans celle-ci des forfaits à prestataire unique et à prestataires multiples, tout en appliquant un régime plus léger aux prestations de voyage assistées à prestataires multiples.

BASE JURIDIQUE : article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE).

CONTENU : la proposition de directive vise à **clarifier et à moderniser le contenu de la protection offerte aux voyageurs** qui achètent des combinaisons de services de voyage pour un même voyage ou séjour de vacances, en intégrant dans son champ d'application différentes formes de forfaits et de prestations de voyage assistées vendus en ligne.

La directive vise à garantir que les voyageurs soient mieux informés sur les services qu'ils achètent et à leur offrir des moyens de recours plus accessibles en cas de problème.

Voyages à forfait : la proposition :

- énumère les **informations précontractuelles** spécifiques que les organisateurs et les détaillants doivent fournir aux voyageurs qui souhaitent acheter un forfait;
- prévoit des dispositions relatives au **contenu et à la présentation du contrat** ou à sa confirmation ainsi qu'aux documents et informations à fournir ;
- régleme la possibilité de modifier le prix et les conséquences d'une telle modification ;
- accorde au voyageur un plus large **droit de résiliation** avant le début de l'exécution du forfait et confère au voyageur le droit de résilier le contrat sans payer de dédommagement en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ;
- régleme la **responsabilité de l'organisateur** relative à l'exécution des services compris dans le forfait et l'obligation de fournir une aide au voyageur en difficulté ; seul l'organisateur sera responsable de l'exécution des services compris dans le forfait ; les organisateurs intervenant dans la réservation des forfaits et des prestations de voyage assistées seront responsables des erreurs de réservation ;
- prévoit les **moyens de recours** ouverts au voyageur en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services ;
- impose des **obligations de remédier à la non-conformité** et de prendre d'autres arrangements appropriés pour la continuation du forfait lorsqu'une part importante des services convenus dans le contrat ne peut être assurée ; lorsqu'il est impossible d'assurer le retour du voyageur en temps voulu en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, l'obligation de l'organisateur de prendre en charge le coût de la poursuite du séjour serait plafonnée à 100 euros par nuit et à trois nuits par voyageur ;
- prévoit que seuls les organisateurs de forfaits et les détaillants qui facilitent l'achat de prestations de voyage assistées seront soumis à l'obligation de fournir une **protection contre l'insolvabilité** ;
- permet enfin aux voyageurs d'adresser aux détaillants leurs **messages, plaintes ou réclamations**.

Prestations de voyage assistées : celles-ci sont définies comme la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, ne constituant pas un forfait et entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels.

En vertu de la proposition, les détaillants proposant ces prestations seraient tenus d'expliquer aux voyageurs, d'une manière claire, que **seuls les prestataires de services concernés sont responsables de l'exécution des services** et que les voyageurs ne bénéficieront d'aucun des droits que la législation de l'Union confère aux voyageurs à forfait, à l'exception du **droit au remboursement** des sommes versées et, si nécessaire, au **rapatriement** dans le cas où le détaillant lui-même ou l'un des prestataires de service deviendrait insolvable.

INCIDENCE BUDGÉTAIRE : les coûts opérationnels sont liés à l'établissement du rapport sur l'application de la présente directive, et couvrent les travaux préparatoires d'un prestataire extérieur, soit des crédits opérationnels de **0,2 million EUR** dans le cadre du programme Droits et citoyens, ainsi que des dépenses administratives de **0,184 million EUR** environ pendant les sept années suivant l'adoption de la directive.