

Voyages à forfait et prestations de voyage liées

2013/0246(COD) - 09/07/2013 - Document annexé à la procédure

Avec la présente communication, la Commission entend répondre aux nombreux appels lancés par les professionnels du secteur, les consommateurs et les législateurs, qui lui demandent d'actualiser la directive 90/314/CEE du Conseil sur les voyages à forfait et de l'adapter à l'ère numérique.

Nécessité de réformer la directive de 1990 : depuis vingt ans, le marché du voyage s'est profondément modifié, notamment avec l'essor de l'internet. En 2011, les ventes de voyages en ligne représentaient près de 35% de l'ensemble des réservations de voyages; **au cours du seul mois de mars 2013, près de 183 millions de citoyens ont consulté un site web de voyages en ligne.**

Aujourd'hui, même si 23% des voyageurs de l'Union achètent toujours des forfaits traditionnels organisés à l'avance, de plus en plus de personnes soit achètent différentes parties de leur voyage séparément (54% des Européens qui sont partis en vacances en 2011) soit achètent des séjours personnalisés, élaborés par un ou plusieurs professionnels entretenant des liens commerciaux, en fonction des besoins et préférences du client. **Ces «prestations de voyages combinées» constituent à présent 23% du marché des voyages,** soit près de 118 millions de voyages par an.

L'apparition de ces nouvelles formes de vacances a créé des ambiguïtés car les entreprises et les consommateurs ne sont pas toujours certains d'être couverts par la législation. Dans la pratique, la protection juridique accordée peut varier en fonction du professionnel qui offre les prestations à la vente, ainsi que des modalités et du lieu de l'offre, même si les composantes du voyage peuvent être identiques.

Dans ce nouvel environnement de marché, **les règles de l'Union en vigueur ne répondent plus aux besoins des consommateurs et des entreprises.** Du fait des obligations juridiques hétérogènes imposées dans les États membres concernant, par exemple, les informations précontractuelles, la responsabilité et la protection contre l'insolvabilité, les entreprises ont plus de difficulté à étendre leurs activités au-delà des frontières. Dès lors, les entreprises de voyage ne se concurrencent plus à armes égales.

De plus, le champ d'application obsolète de la directive actuelle risque de faire perdre de l'argent aux consommateurs lorsqu'ils achètent des produits de voyage qu'ils croient protégés par la directive, alors que ce n'est pas le cas.

Une nouvelle proposition pour moderniser les dispositions en vigueur : la Commission estime que la révision de la directive de 1990 contribuera, conformément à l'objectif de la [stratégie touristique de l'UE](#), à renforcer le tourisme européen en adaptant les règles existantes aux nouveaux comportements des consommateurs, ainsi que l'annonçait [l'agenda du consommateur européen](#) et que l'a réaffirmé le [deuxième rapport sur la citoyenneté de l'Union](#).

La proposition de modification de la Commission clarifie la directive existante et l'actualise par rapport aux évolutions survenues dans le droit et sur le marché. Elle accroît la protection des consommateurs à un coût raisonnable pour les professionnels du secteur, tout en laissant les entreprises et les consommateurs libres de choisir ce qu'ils veulent vendre et acheter.

La proposition est toujours axée sur les «forfaits» mais **son champ d'application a été élargi** et il inclut sans ambiguïté de **nouvelles prestations de voyage combinées** devenues courantes. Elle met également en place un régime souple pour les voyages d'affaires.

En outre, la proposition :

- assure une plus grande **transparence du marché** en permettant à tous les voyageurs de savoir exactement si c'est un forfait ou non qui leur est offert, ce qui évite la confusion ;
- abroge les dispositions particulières relatives aux **brochures** (moins nécessaires avec l'internet). Elle garantit néanmoins que le voyageur continuera de recevoir toutes les informations essentielles avant de signer un contrat et qu'ensuite, toute information pouvant être importante, par exemple un changement d'itinéraire, lui sera communiquée par écrit (y compris par courriel) ;
- accorde aux voyageurs de **nouveaux droits d'annulation** : ceux-ci auront le droit d'annuler le contrat avant le départ, moyennant un dédommagement raisonnable versé à l'organisateur pour les frais exposés. Les consommateurs auront le droit d'annuler le contrat sans verser de dédommagement en cas de catastrophe naturelle, de guerre ou d'évènement grave similaire survenant sur le lieu de destination. Les règles relatives aux **tarifs** seront plus équitables et plus prévisibles, grâce à l'instauration d'un plafond de 10% pour les majorations de prix ;
- offre **des moyens de recours plus accessibles et un meilleur système de réparation** en cas de problème. Elle rationalise, en outre, les règles de responsabilité contractuelle. Les voyageurs auront toujours un seul point de contact en cas de problème pendant leur séjour de vacances et les organisateurs seront désormais responsables de l'exécution des services qui sont inclus ;
- clarifie la disposition concernant la **protection contre l'insolvabilité** et oblige explicitement les États membres à reconnaître mutuellement leurs régimes nationaux de protection en la matière, au sein d'un mécanisme de coopération structuré.

La Commission estime que la nouvelle proposition constitue **une réponse proportionnée aux nouvelles évolutions du marché tout en tenant pleinement compte de la situation particulière des PME** dans leur double rôle de fournisseurs et d'utilisateurs de services de voyage. En effet, étant donné qu'une majorité écrasante (99%) des voyagistes et agents de voyage établis dans l'Union sont des PME (dont 92% de microentreprises), la proposition vise à réduire le coût moyen de l'offre de forfaits traditionnels en modernisant les règles et en réduisant la paperasserie.

En même temps, la proposition laisse tous les professionnels, qu'ils exercent leur activité en ligne ou non, libres d'offrir leurs services pour organiser des séjours de vacances impliquant la combinaison de services de voyage séparés, sans endosser la responsabilité de l'exécution des différents services. Cependant, pour assurer une concurrence loyale et protéger les consommateurs, **l'obligation de justifier de garanties suffisantes** propres à assurer, en cas d'insolvabilité ou de faillite, le remboursement des fonds déposés et le rapatriement des voyageurs devrait également s'appliquer aux prestations de voyage assistées.