

Voyages à forfait et prestations de voyage liées

2013/0246(COD) - 18/02/2014 - Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a adopté le rapport de Hans-Peter MAYER (PPE, DE) sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage assistées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE, et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil.

La commission parlementaire a recommandé que la position du Parlement européen adoptée en première lecture suivant la procédure législative ordinaire modifie la proposition de la Commission comme suit.

Champ d'application : il est précisé que le champ d'application ne devrait pas couvrir :

- les voyages proposés et organisés par des personnes physiques ou morales **qui ne tirent aucun bénéfice financier** direct ou indirect de cette activité ;
- les forfaits et prestations de voyage reliées achetés en vertu d'un **contrat cadre conclu pour des voyage d'affaires** entre une entreprise pour le compte de laquelle le voyageur se déplace et un professionnel ;
- **les contrats accessoires au forfait**, de façon à éviter que les détaillants, et notamment les petites agences de voyage locales, ne soient considérés comme des prestataires de forfaits lorsqu'ils ne font qu'assurer la réservation du transport jusqu'au point de départ du voyage, par exemple en vendant un trajet en train jusqu'à l'aéroport de départ ;
- **le transport par bus, train, bateau ou avion comprenant un hébergement**, lorsque le service de transport est clairement prépondérant et que ce transport n'est pas combiné avec un autre service de voyage.

Informations précontractuelles : seul **l'organisateur** devrait être tenu de communiquer au voyageur les informations précontractuelles. Ces informations devraient préciser :

- outre la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates, le nombre de nuits comprises ;
- la catégorie officielle de l'hébergement octroyée par l'organisme compétent du lieu où se trouve l'hébergement ;
- les services éventuels proposés au voyageur en tant que membre d'un groupe ;
- le prix total du forfait, présenté sous forme de facture complète indiquant de façon transparente tous les coûts du service de voyage ;
- des informations sur la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les frais d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- une mention indiquant que le voyageur ou l'organisateur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait et moyennant paiement d'une indemnité de résiliation standard et raisonnable.

Les députés ont supprimé l'obligation de communiquer les informations concernant la ou les langues dans lesquelles les activités se dérouleront. En outre, les informations relatives au fait de savoir si le voyage est adapté aux personnes à mobilité réduite devraient être disponibles en réponse à des demandes précises.

En cas de **contrat de voyage conclu par voie électronique**, l'organisateur devrait indiquer les informations au voyageur d'une manière claire et apparente, et directement avant que ce dernier ne réserve son voyage. La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information incomberait au professionnel.

Par ailleurs, **avant le début du forfait**, le voyageur devrait également recevoir : i) des informations sur les coordonnées pertinentes pour le cas où le voyageur constaterait une non-conformité ainsi que les informations concernant la procédure à suivre par le voyageur dans ce cas de figure; ii) le nom, l'adresse géographique, les coordonnées téléphoniques et électroniques du point de contact auquel un voyageur en difficulté peut demander de l'aide à l'organisateur.

Modification du voyage et réductions ou majorations de prix :

- Une augmentation de prix ne pourrait être répercutée que si l'augmentation est supérieure à 3% du prix du voyage. Quant aux réductions de prix, elles seraient automatiquement appliquées à partir d'une diminution supérieure à 3%. En cas de baisse de prix, l'organisateur du voyage pourrait facturer un montant maximal de 10 euros par voyageur pour frais administratifs. Les modifications de prix devraient toujours être justifiées par écrit.
- À la suite d'une **majoration de prix de plus de 8%** ou d'une modification importante du contrat, le voyageur devrait avoir le droit non seulement de résilier gratuitement le contrat, mais également de se voir proposer, en échange, **la participation à un voyage équivalent**. Si le voyageur ne réagit pas à une majoration du prix de plus de 8% ou aux modifications du contrat qui lui ont été communiquées par écrit, le voyage au prix majoré serait considéré comme accepté. La preuve de la communication de ces informations incomberait à l'organisateur du voyage.

Résiliation : les voyageurs devraient pouvoir à **tout moment résilier le contrat moyennant un dédommagement approprié**. La preuve du caractère approprié du dédommagement incomberait à l'organisateur du voyage car il est le seul à pouvoir déterminer les frais engagés ou les économies réalisées.

- Lorsque des **circonstances exceptionnelles ou inévitables**, telles qu'une guerre ou une catastrophe naturelle, ont des conséquences importantes sur le déroulement d'un voyage, le client aurait le droit de résilier le contrat sans devoir verser de dédommagement. Ce droit n'existerait pas si, au moment de la réservation, le voyageur est déjà au courant des circonstances exceptionnelles qui prévalent sur le lieu de destination.
- Le voyageur aurait également le droit de résilier le contrat avant le début du forfait sans verser de dédommagement s'il est confronté personnellement à des circonstances exceptionnelles et inévitables telles qu'un **accident ou une maladie graves ou un décès** dans la famille, pourvu que des preuves adéquates existent.

Responsabilité sans faute : l'organisateur devrait assumer une certaine responsabilité lorsque, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, le rapatriement rapide du voyageur est impossible. Si l'organisateur se charge de l'hébergement, il devrait en assumer les frais jusqu'à **cinq nuits**, sans qu'un plafond ne soit appliqué. Si c'est le voyageur qui doit effectuer lui-même la réservation, l'organisateur pourrait limiter les frais d'hébergement à **125 EUR par nuit et par voyageur**.

Protection contre l'insolvabilité : les députés estiment que les voyageurs devraient être protégés contre l'insolvabilité de l'organisateur du voyage, du détaillant ou de l'une des entreprises qui participent aux prestations de voyage combinées. Toutefois, en cas d'insolvabilité, le rapatriement ne devrait pas nécessairement intervenir immédiatement. Au contraire, dans la mesure du possible, la poursuite du voyage devrait leur être proposée.