

Voyages à forfait et prestations de voyage liées

2013/0246(COD) - 12/03/2014 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 654 voix pour, 19 contre et 9 abstentions, une résolution législative 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 position en première lecture adoptée par le Parlement européen suivant la procédure législative ordinaire a modifié la proposition de la Commission comme suit :

Degré d'harmonisation et champ d'application : l'objectif serait de réaliser un niveau de protection des consommateurs **le plus uniforme possible** en ce qui concerne les contrats de voyage à forfait et de prestations de voyage reliées conclus entre voyageurs et professionnels. Sauf disposition contraire, les États membres ne pourraient ni maintenir ni introduire dans leur droit national des dispositions divergentes de celles établies dans la directive.

Le Parlement a 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 : l'**organisateur** devrait être tenu de communiquer au voyageur les informations précontractuelles suivantes :

- outre la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates, le nombre de nuits comprises ;
- l'heure approximative du départ et du retour, lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée ;
- 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.

Dans la mesure où un voyage à forfait est vendu par un **détaillant**, celui-ci devrait transmettre sans délai au voyageur toutes les informations précontractuelles.

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 seulement 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) les reçus, bons de voyage ou billets nécessaires en même temps que les informations sur les heures précises du départ, des escales, des correspondances et de l'arrivée; ii) 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; iii) 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.

La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information incomberait au professionnel.

Modification du voyage et réductions ou majorations de prix :

- L'organisateur ne devrait pas pouvoir, avant le début du forfait, modifier unilatéralement et de façon significative les clauses du contrat autres que le prix. Une modification des termes du contrat serait considérée comme significative si les heures de départ et de retour prévues s'écartent **de plus de trois heures** de l'heure réelle du départ et du retour, ou si le voyage ne s'effectue pas pendant la partie de la journée indiquée dans les informations précontractuelles.
- Une augmentation de prix ne pourrait être répercutée que si l'augmentation est **supérieure à 3% du prix du voyage**. Quant aux baisses des 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 **une taxe forfaitaire 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.

Résiliation : selon la proposition, le voyageur pourrait résilier le contrat avant le début du forfait, moyennant le versement d'un dédommagement à l'organisateur. En l'absence de frais de résiliation standards, les députés ont précisé que le montant du dédommagement devrait correspondre au **prix du forfait moins les dépenses dont il est établi qu'elles ont été économisées par l'organisateur** et qui ne peuvent être récupérées auprès des prestataires de services ou grâce à une réaffectation des services.

Les frais de résiliation, frais administratifs compris, ne devraient **être ni disproportionnés ni excessifs**. L'organisateur devrait fournir une justification portant sur le calcul du montant du dédommagement ou des frais de résiliation standard. La charge de la preuve relative au caractère approprié du dédommagement incomberait à l'organisateur.

Une fois que le contrat de voyage a été conclu et avant le début du forfait, le client aurait le droit de résilier le contrat sans devoir verser de dédommagement lorsque des **circonstances exceptionnelles ou inévitables**, telles qu'une guerre ou une catastrophe naturelle, ont des conséquences importantes sur le déroulement d'un voyage. 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.

Exécution des services compris dans le forfait : si l'un des services n'est pas exécuté conformément au contrat, l'organisateur devrait y remédier, dans la mesure où le voyageur signale le défaut ou qu'il est décelable par l'organisateur et qu'y remédier ne représente pas une tâche disproportionnée ou que le défaut n'est pas imputable au voyageur.

Lorsqu'une part importante des services ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, l'organisateur devrait prendre d'autres arrangements appropriés pour la continuation du forfait, **au moins au même niveau de qualité que celui prévu par le contrat**, sans supplément de prix pour le voyageur.

Si l'organisateur est dans l'impossibilité de proposer d'autres arrangements appropriés et si les prestations convenues dans le contrat n'ont pas été fournies, le voyageur devrait être dédommagé dans un délai de **14 jours**.

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 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.

Conditions de forme applicables aux contrats : les députés ont demandé que tous les contrats de voyage relevant du champ d'application de la directive soient formulés en termes clairs et compréhensibles et qu'ils soient lisibles s'ils revêtent la forme écrite. La langue du contrat devrait être la même que celle des informations précontractuelles.