

Voyages à forfait et prestations de voyage liées

2013/0246(COD) - 21/06/2019 - Document de suivi

La Commission a présenté son rapport sur les dispositions de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées applicables aux réservations en ligne effectuées à différents points de vente.

Contexte

L'un des objectifs de la directive de 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées (la «directive sur les voyages à forfait») était d'adapter la législation relative aux voyages à forfait aux nouveaux modèles de réservation en ligne afin, notamment, de mieux protéger les consommateurs qui combinent différents services.

À cette fin, la nouvelle directive sur les voyages à forfait étend la définition de «forfait» au-delà des forfaits traditionnels organisés à l'avance. Désormais, un forfait couvre également les services de voyage (en ligne et hors ligne) combinés de manière personnalisée à la demande du voyageur ou conformément à ses choix. En outre, la directive établit le concept de «prestations de voyage liées», qui est une combinaison de services de voyage facilités par un professionnel, par exemple une compagnie aérienne.

Lorsque le voyageur réserve différents services de voyage sur différents sites web (différents points de vente), mais que les réservations sont liées par des hyperliens qui renvoient d'un site web à l'autre, cette réservation est considérée comme une réservation en ligne liée («**click-through booking**»). Toutefois, en fonction des caractéristiques de ces réservations, celles-ci peuvent conduire à la création d'un forfait avec une protection complète, d'une prestation de voyage liée avec une protection limitée ou de services indépendants, qui ne relèvent pas de la directive.

La Commission a été chargée d'établir un rapport, peu après l'entrée en vigueur de la directive sur les voyages à forfait, sur les nouvelles dispositions relatives aux réservations en ligne liées, et en particulier sur l'opportunité d'une modification de la définition des forfaits achetés par réservation en ligne liée.

Principales conclusions concernant les réservations en ligne liées

En mars 2019, tous les États membres avaient transposé la directive sur les voyages à forfait dans leur ordre juridique national. Hormis la transposition tardive, à première vue, aucun problème lié spécifiquement à la transposition des dispositions pertinentes pour les réservations en ligne liées de forfaits ou de prestations de voyage liées n'a été décelé jusqu'à présent. Pour évaluer le recours aux réservations en ligne liées, un groupe d'experts composé de 20 organisations différentes représentant des associations de consommateurs, des associations des secteurs du voyage et du tourisme, des fournisseurs de protection contre l'insolvabilité et des organes de règlement extrajudiciaire des litiges a été mis en place et s'est réuni à deux reprises.

Il ressort des informations recueillies au cours de ce processus de consultation que :

- les «forfaits achetés par réservation en ligne liée» au sens de la définition spécifique figurant dans la directive, qui suppose le transfert de données personnelles (nom, adresse électronique et modalités de paiement du voyageur) et la fourniture du formulaire d'information standard spécifique sont rarement proposés, voire jamais, par les opérateurs professionnels ayant contribué à cette consultation. Toutefois, jusqu'à présent, aucune conclusion ne peut être tirée en ce qui concerne les pratiques des compagnies aériennes.

- il est donc nécessaire de réaliser une évaluation plus approfondie des pratiques professionnelles, en particulier de celles des compagnies aériennes et des principales plateformes de réservation de voyages, en ce qui concerne les réservations en ligne liées, avant de tirer des conclusions quant à une éventuelle adaptation des définitions énoncées dans la directive.

- les parties prenantes et les autorités ayant contribué à la consultation ont souligné la nécessité de continuer de travailler à l'application efficace et uniforme des nouvelles règles de la directive, notamment des orientations visant à garantir la mise en œuvre unifiée.

- pour ce qui est des prestations de voyage liées, les parties prenantes ont mis en évidence, entre autres, un manque de clarté en ce qui concerne le sens de l'expression «faciliter d'une manière ciblée» et les critères permettant de déterminer si un deuxième professionnel a conclu un contrat avec un voyageur dans les 24 heures suivant le premier contrat.

- il semble que la distinction entre les forfaits et les prestations de voyage liées demeure complexe pour tous les prestataires de voyage, y compris les hôtels.

- enfin, les consommateurs doivent être davantage conscients de la protection étendue conférée par la directive sur les voyages à forfait.

Suivi

Dans le prolongement du présent rapport et en préparation du rapport général sur l'application de la directive sur les voyages à forfait prévu pour 2021, la Commission :

- évaluera de manière plus approfondie les procédures de réservation en ligne liées qui entraînent une combinaison de services de voyage afin d'avoir une idée plus claire de l'offre de forfaits achetés par réservation en ligne liée et de prestations de voyage liées disponible sur le marché ;

- mènera à bien son évaluation des mesures nationales de transposition de la directive ;

- sensibilisera les voyageurs à leurs droits au titre de la directive dans le cadre d'une vaste campagne de communication à l'intention des consommateurs qui doit débiter avant fin 2019;

- facilitera la coordination et la coopération entre les autorités chargées du respect des dispositions de la directive au moyen du réseau de coopération en matière de protection des consommateurs (CPC) et entre les points de contact nationaux des États membres pour faciliter la coopération et la surveillance des organisateurs qui exercent leurs activités dans différents États membres.