

Voyages à forfait et prestations de voyage liées

2013/0246(COD) - 24/06/2019 - Document de suivi

Ce document de travail des services de la Commission présente davantage d'informations générales pour le rapport de la Commission sur les dispositions de la directive concernant les voyages à forfait et les voyages liés qui s'appliquent aux réservations effectuées en ligne dans différents points de vente ("click-through bookings").

Les États membres devaient transposer la directive sur les voyages à forfait avant le 1^{er} janvier 2018. La Commission a ouvert des procédures d'infraction contre 14 États membres pour non-communication des mesures nationales de transposition. En mars 2019, tous les États membres avaient notifié à la Commission la transposition complète de la directive. Certains États membres ont adopté des dispositions supplémentaires ou des documents d'orientation visant à clarifier certains concepts.

La plupart des États membres ont repris dans leur législation nationale les formulaires d'information types figurant dans les annexes de la directive que les opérateurs doivent utiliser pour l'information précontractuelle des voyageurs dans le cas des contrats de voyages à forfait et des prestations de voyage liées.

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. La Commission a entamé une évaluation systématique de la conformité des mesures nationales de transposition avec la directive en avril 2019. Les résultats seront pris en considération pour le rapport général sur la mise en œuvre de la directive qui doit être présenté d'ici 2021.

Défis liés aux réservations en ligne liées

Certains défis ont été mis en évidence en ce qui concerne les réservations en ligne liées. Pour relever ces défis, le rapport a noté qu'un grand nombre d'opérateurs touristiques et de voyages ont indiqué qu'ils ont réévalué les partenariats existants avec d'autres opérateurs ou sont en train de le faire, afin de s'assurer qu'ils échangent des informations avec des partenaires auxquels ils peuvent faire confiance et qui disposent des capacités technologiques nécessaires.

En outre, les organismes de règlement extrajudiciaire des différends ont fait état de certains changements apportés aux pratiques commerciales. Bien que les litiges liés aux nouvelles règles soient encore rares, les organes et autorités de règlement extrajudiciaire des litiges ont souligné que leur application sera difficile. Certains ont notamment mentionné qu'il serait presque impossible de vérifier si les deux contrats sont conclus dans les 24 heures. D'autres estiment qu'il serait difficile pour une autorité de faire respecter la distinction entre un « forfait acheté par réservation en ligne liée » et une « prestation de voyage achetée par réservation en ligne liée ». Certaines autorités considèrent que la législation est trop compliquée tant pour les professionnels que pour les consommateurs.

Les parties prenantes et les autorités appellent donc fortement à des orientations sur l'application des règles actuelles afin d'apporter plus de clarté, de sécurité juridique et d'uniformité, ce qui pourrait être plus utile que des modifications législatives à ce stade.