

Voyages à forfait et prestations de voyage liées: renforcer la protection des voyageurs, et simplifier et clarifier certains aspects

2023/0435(COD) - 11/09/2025 - Texte adopté du Parlement, vote partiel en 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 535 voix pour, 36 contre et 47 abstentions, des **amendements** à la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive (UE) 2015/2302 afin de renforcer l'efficacité de la protection des voyageurs et de simplifier et clarifier certains aspects de la directive.

La question a été renvoyée à la commission compétente pour négociations interinstitutionnelles.

La directive proposée s'appliquerait aux forfaits offerts à la vente ou vendus par des professionnels à des voyageurs.

Les principaux amendements adoptés en plénière sont les suivants :

Montant des prépaiements

Les députés ont abandonné la proposition visant à limiter les paiements anticipés effectués par les clients aux opérateurs de voyages. Il est proposé que les États membres puissent, conformément aux dispositions nationales, introduire des limitations aux prépaiements.

Frais de résiliation

Dans les informations précontractuelles fournies au voyageur, l'organisateur devrait préciser clairement le montant spécifique des frais de résiliation standard ou la méthode utilisée pour les calculer. Les frais de résiliation standard doivent être appropriés et justifiables, et ils doivent tenir compte, par exemple, de la date de résiliation avant le début du forfait, des économies de coûts escomptées et des revenus éventuels du fait de la remise à disposition des services de voyage concernés.

Motifs d'annulation de voyage

Les règles mises à jour clarifieraient les conditions d'annulation d'un voyage. Si des circonstances inévitables ou extraordinaires surviennent à la destination du voyage ou au point de départ avant un voyage, ou affectent le voyage, les voyageurs devraient pouvoir annuler leurs voyages sans pénalité et bénéficier d'un remboursement complet.

La question de savoir si une annulation est justifiable doit être évaluée au cas par cas. Cependant, les députés estiment que tout **avertissement officiel de voyage émis jusqu'à 28 jours avant le départ prévu** doit constituer un élément important à prendre en compte.

La définition de «circonstances exceptionnelles et inévitables» couvre les guerres ou les conflits, d'autres problèmes de sécurité graves, tels que le terrorisme, des risques majeurs pour la santé humaine, comme l'apparition d'une maladie grave sur le lieu de destination, ou des catastrophes naturelles telles que des inondations, des tremblements de terre ou des conditions météorologiques rendant impossible un déplacement en toute sécurité vers le lieu de destination stipulé dans le contrat de voyage à forfait.

Règles relatives aux bons à valoir

Les États membres devront veiller à ce que, lorsqu'un contrat est résilié, l'organisateur puisse donner au voyageur le choix d'accepter un bon à valoir pouvant être utilisé pour un forfait futur au lieu d'un remboursement. L'organisateur pourrait proposer un bon d'une valeur plus élevée que le droit au remboursement du voyageur.

Avant d'émettre un bon à valoir, l'organisateur devrait toujours solliciter le **consentement explicite** du voyageur. Le voyageur devrait être informé i) de la valeur du bon à valoir; ii) du fait que le bon à valoir peut être utilisé intégralement ou en partie et pour tous les services de voyage proposés par l'organisateur; iii) du fait que le bon à valoir peut être transféré une fois, et ce gratuitement, iv) de la durée de validité du bon à valoir et des droits des voyageurs en ce qui concerne les bons à valoir, et du fait que ceux-ci ne changeront pas pendant la période de validité du bon.

L'organisateur devrait proposer aux voyageurs qui optent pour un bon à valoir une **solution de substitution** correspondant au moins à un choix de services de voyage qui leur convient. En outre, ces voyageurs seront prioritaires au moment de choisir des services de voyage. Les voyageurs auront le droit de demander un remboursement après la fin de la durée de validité du bon à valoir.

Les bons à valoir seraient utilisables **pour tous les services de voyage** proposés par l'organisateur. Les voyageurs seraient libres d'utiliser lesdits bons pour un ou plusieurs services proposés par les organisateurs, en plusieurs fois et à différentes occasions. Si le bon à valoir est partiellement utilisé, l'organisateur devrait procéder au remboursement du montant restant dès que possible et **au plus tard dans les 14 jours** après son utilisation partielle, sans que le voyageur doive en faire la demande préalablement.

Les bons à valoir seraient transférables à un autre voyageur **une seule fois sans frais** supplémentaires. Le voyageur devrait informer par écrit l'organisateur de la cession du bon à valoir et lui fournir les données à caractère personnel du cessionnaire qui sont nécessaires pour utiliser le bon ou recevoir un remboursement à l'expiration de sa durée de validité.

Protection contre l'insolvabilité

Les États membres devraient veiller à ce que, lorsqu'un organisateur devient insolvable, les voyageurs soient informés sans retard excessif et par des canaux de communication appropriés, au moins en ce qui concerne les éléments suivants:

- l'insolvabilité de l'organisateur;
- le nom et les coordonnées de l'entité responsable de la protection contre l'insolvabilité; et
- leurs droits concernant les forfaits déjà commencés ou pouvant encore être exécutés.

Le remboursement des paiements affectés par l'insolvabilité de l'organisateur devrait être effectué sans retard excessif après que le voyageur en a fait la demande et **au plus tard six mois** après que le voyageur a présenté les documents nécessaires à l'examen de la demande.

Traitement des plaintes

Chaque organisateur et chaque détaillant devrait établir un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations visés par la directive. Ils devront communiquer aux voyageurs et aux consommateurs leurs coordonnées et les informer de la ou des langues de travail en même temps que des documents à fournir avant le début du forfait.

Sanctions

Le montant maximal des amendes devrait représenter au moins **4%** du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.