

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

2023/0435(COD) - 29/11/2023 - Document de base législatif

OBJECTIF : modifier la directive (UE) 2015/2302 afin de rendre la protection des voyageurs plus efficace et de simplifier et clarifier certains aspects de la directive.

ACTE PROPOSÉ : Directive du Parlement européen et du Conseil.

RÔLE DU PARLEMENT EUROPÉEN : le Parlement européen décide conformément à la procédure législative ordinaire et sur un pied d'égalité avec le Conseil.

CONTEXTE : la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées a modernisé le cadre juridique des voyages à forfait à la lumière de l'évolution du marché et de la technologie. Cette directive visait à couvrir les nouvelles manières de réserver des services de voyage qui étaient apparues, y compris les combinaisons personnalisées de services de voyage, qui n'étaient pas couvertes par la directive 90/314/CEE du Conseil concernant les voyages, vacances et circuits à forfait ou qui se trouvaient dans une zone grise juridique, et renforçait les droits des voyageurs à différents égards.

Si, dans l'ensemble, la directive (UE) 2015/2302 a bien fonctionné, plusieurs défis sont apparus depuis le début de son application le 1er juillet 2018. La pandémie de COVID-19 et les mesures gouvernementales connexes ont eu un impact significatif à la fois sur l'industrie du voyage et sur les voyageurs et ont mis en évidence certaines faiblesses dans les modèles commerciaux en vigueur et ont montré que des dispositions spécifiques de la directive pourraient être clarifiées.

CONTENU : la proposition de directive vise à modifier la directive (UE) 2015/2302 afin de **rendre la protection des voyageurs plus efficace** et de simplifier et clarifier certains aspects de la directive. Elle vise à contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur en ce qui concerne les voyages à forfait et à la réalisation d'un niveau de protection des consommateurs élevé et aussi uniforme que possible dans ce secteur.

Les dispositions spécifiques de la proposition concernent les points suivants :

Définitions

La définition d'un forfait est adaptée pour refléter le fait que, lorsque des services sont achetés auprès de professionnels distincts par le biais de processus de réservation en ligne, ils sont considérés comme un forfait **lorsque les données personnelles du voyageur sont transférées d'un professionnel à un autre**. Les réservations de différents types de services de voyage pour le même voyage ou le même séjour dans un même point de vente dans un court laps de temps sont considérées comme des forfaits de la même manière que les réservations de différents types de services de voyage pour le même voyage ou le même séjour dans un même point de vente où les services sont sélectionnés avant que le voyageur ne conclue le premier contrat.

La directive révisée précise également que la combinaison d'un ou de plusieurs types de services liés au transport, à l'hébergement ou à la location de voitures avec un ou plusieurs autres services touristiques qui

ne représentent **pas plus de 25%** de la valeur de la combinaison et qui ne font pas l'objet d'une publicité et ne constituent pas une caractéristique essentielle de la combinaison, ne constitue pas un forfait.

En outre, la définition de prestation de voyage liée est également simplifiée et clarifiée.

Résiliation du contrat avant le début d'un forfait

La proposition précise que ce droit s'applique en cas de **circonstances inévitables et extraordinaires** survenant sur le lieu de destination du voyage ou dans ses environs immédiats, ou affectant le voyage vers la destination, mais aussi sur les lieux de résidence ou de départ, affectant dans tous les cas de manière significative l'exécution du voyage à forfait.

Les contrats pourraient être résiliés lorsqu'on peut raisonnablement s'attendre à ce que l'exécution du contrat de voyage à forfait soit affectée de manière significative par des circonstances inévitables et extraordinaires.

La proposition précise également que les **avertissements officiels aux voyageurs** émis par les autorités ou les restrictions sérieuses concernant la destination du voyage ou après le retour sont des éléments importants pour évaluer si des circonstances inévitables et extraordinaires sont apparues et affectent de manière significative l'exécution d'un voyage à forfait.

Remboursements

En ce qui concerne les remboursements, il existe une chaîne entre les prestataires de services, les organisateurs de forfaits et les voyageurs. Les voyageurs conserveront le droit à un remboursement dans un **délai de 14 jours**, qui sera facilité par le fait que les organisateurs de voyages à forfait, dont la plupart sont des petites et moyennes entreprises (PME), auront droit à un remboursement de la part des prestataires de services dans un délai de 7 jours. L'obtention d'un remboursement dans un délai d'une semaine leur permettra, à leur tour, de rembourser leurs clients dans un délai total de deux semaines.

Bons à valoir

La proposition prévoit que lorsqu'un contrat est résilié, les organisateurs pourront remettre aux voyageurs des bons à valoir au lieu d'un remboursement en espèces, mais qu'avant de les accepter, **le voyageur devra être informé qu'il n'est pas obligé d'accepter le bon**. Ces bons doivent être valables pendant 12 mois et leur durée peut être prolongée une fois avec l'accord des deux parties. Leur valeur doit être au moins égale au montant du remboursement. Ils doivent être transférables et couverts par une protection contre l'insolvabilité.

Paiements

La proposition comprend un nouvel article sur les paiements qui prévoit qu'en principe, **les acomptes ne peuvent pas dépasser 25% du prix du forfait** et que les organisateurs ne peuvent demander le paiement de la totalité de la somme que **28 jours au maximum** avant le début du voyage à forfait. Toutefois, des acomptes plus élevés peuvent être demandés lorsque cela est nécessaire pour assurer l'organisation et la réalisation du forfait. Cette disposition ne s'applique pas aux forfaits réservés moins de 28 jours avant le début du forfait et aux coffrets-cadeaux pour les voyages à forfait.

Des informations plus claires

Les vacanciers recevront des informations claires sur la question de savoir si une combinaison de services de voyage constitue un forfait, qui est responsable en cas de problème et quels sont leurs droits en tant que voyageurs à forfait.

