









Procedure file

Informations de base			
COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Directive		2013/0246(COD)	
Voyages à forfait et prestations de voyage liées Modification Règlement (EC) No 2006/2004 Modification Directive 2011/83/EU		Procédure terminée	
Sujet 4.50 Tourisme 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur		2003/0162(COD) 2008/0196(COD)	
Acteurs principaux			
Parlement européen	Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
	IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs	 COLLIN-LANGEN Birgit Rapporteur(e) fictif/fictive  COFFERATI Sergio Gaetano  VAN BOSSUYT Anneleen  CHARANZOVÁ Dita  ŠOLTES Igor	17/07/2014
	Commission au fond précédente IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs	PPE MAYER Hans-Peter	25/09/2013
	Commission pour avis précédente TRAN Transports et tourisme	S&D LIBERADZKI Bogusław	16/09/2013
	JURI Affaires juridiques	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	
Conseil de l'Union européenne	Formation du Conseil	Réunion	Date
	Environnement	3409	18/09/2015
	Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et espace)	3392	28/05/2015
	Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et espace)	3353	04/12/2014
	Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et espace)	3317	19/05/2014
Commission européenne	DG de la Commission	Commissaire	
	Justice et consommateurs	REDING Viviane	

Evénements clés

10/09/2013	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
11/02/2014	Vote en commission, 1ère lecture		
18/02/2014	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	A7-0124/2014	Résumé
11/03/2014	Débat en plénière		
12/03/2014	Résultat du vote au parlement		
12/03/2014	Décision du Parlement, 1ère lecture	T7-0222/2014	Résumé
19/05/2014	Débat au Conseil	3317	
04/12/2014	Débat au Conseil	3353	
22/01/2015	Ouverture des négociations interinstitutionnelles après 1ère lecture par la commission parlementaire		
04/06/2015	Approbation en commission du texte accordé aux négociations interinstitutionnelles en 2ème lecture précoce	PE609.499 PE610.655	
08/10/2015	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 2ème lecture		
13/10/2015	Vote en commission, 2ème lecture		
26/10/2015	Débat en plénière		
27/10/2015	Décision du Parlement, 2ème lecture	T8-0366/2015	Résumé
25/11/2015	Signature de l'acte final		
25/11/2015	Fin de la procédure au Parlement		
11/12/2015	Publication de l'acte final au Journal officiel		

Informations techniques

Référence de procédure	2013/0246(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Législation
Instrument législatif	Directive
	Modification Règlement (EC) No 2006/2004 2003/0162(COD) Modification Directive 2011/83/EU 2008/0196(COD)
Base juridique	Traité sur le fonctionnement de l'UE TFEU 114
Autre base juridique	Règlement du Parlement EP 159
Consultation obligatoire d'autres institutions	Comité économique et social européen

Étape de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission parlementaire	IMCO/8/02275

Portail de documentation

Document de base législatif		COM(2013)0512	09/07/2013	EC	Résumé
Document annexé à la procédure		COM(2013)0513	09/07/2013	EC	Résumé
Document annexé à la procédure		SWD(2013)0263	09/07/2013	EC	
Document annexé à la procédure		SWD(2013)0264	09/07/2013	EC	
Document annexé à la procédure		SWD(2013)0266	09/07/2013	EC	
Projet de rapport de la commission		PE524.596	26/11/2013	EP	
Comité économique et social: avis, rapport		CES5087/2013	11/12/2013	ESC	
Amendements déposés en commission		PE526.125	19/12/2013	EP	
Amendements déposés en commission		PE528.015	27/01/2014	EP	
Avis de la commission	TRAN	PE524.534	05/02/2014	EP	
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		A7-0124/2014	18/02/2014	EP	Résumé
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		T7-0222/2014	12/03/2014	EP	Résumé
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière		SP(2014)455	10/06/2014	EC	
Déclaration du Conseil sur sa position		11257/1/2015	09/09/2015	CSL	
Position du Conseil		09173/3/2015	22/09/2015	CSL	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE569.483	05/10/2015	EP	
Communication de la Commission sur la position du Conseil		COM(2015)0493	05/10/2015	EC	Résumé
Recommandation déposée de la commission, 2e lecture		A8-0297/2015	15/10/2015	EP	Résumé
Texte adopté du Parlement, 2ème lecture		T8-0366/2015	27/10/2015	EP	Résumé
Projet d'acte final		00065/2015/LEX	25/11/2015	CSL	
Document de suivi		COM(2019)0270	21/06/2019	EC	Résumé
Document de suivi		SWD(2019)0270	24/06/2019	EC	Résumé
Document de suivi		COM(2021)0090	26/02/2021	EC	

Informations complémentaires

Parlements nationaux	IPEX
Commission européenne	EUR-Lex

Acte final

[Directive 2015/2302](#)
[JO L 326 11.12.2015, p. 0001](#) Résumé

Voyages à forfait et prestations de voyage liées

Avec la présente communication, la Commission entend répondre aux nombreux appels lancés par les professionnels du secteur, les consommateurs et les législateurs, qui lui demandent d'actualiser la directive 90/314/CEE du Conseil sur les voyages à forfait et de l'adapter à l'ère numérique.

Nécessité de réformer la directive de 1990 : depuis vingt ans, le marché du voyage s'est profondément modifié, notamment avec l'essor de l'internet. En 2011, les ventes de voyages en ligne représentaient près de 35% de l'ensemble des réservations de voyages; au cours du seul mois de mars 2013, près de 183 millions de citoyens ont consulté un site web de voyages en ligne.

Aujourd'hui, même si 23% des voyageurs de l'Union achètent toujours des forfaits traditionnels organisés à l'avance, de plus en plus de personnes soit achètent différentes parties de leur voyage séparément (54% des Européens qui sont partis en vacances en 2011) soit achètent des séjours personnalisés, élaborés par un ou plusieurs professionnels entretenant des liens commerciaux, en fonction des besoins et préférences du client. Ces «prestations de voyages combinées» constituent à présent 23% du marché des voyages, soit près de 118 millions de voyages par an.

L'apparition de ces nouvelles formes de vacances a créé des ambiguïtés car les entreprises et les consommateurs ne sont pas toujours certains d'être couverts par la législation. Dans la pratique, la protection juridique accordée peut varier en fonction du professionnel qui offre les prestations à la vente, ainsi que des modalités et du lieu de l'offre, même si les composantes du voyage peuvent être identiques.

Dans ce nouvel environnement de marché, les règles de l'Union en vigueur ne répondent plus aux besoins des consommateurs et des entreprises. Du fait des obligations juridiques hétérogènes imposées dans les États membres concernant, par exemple, les informations précontractuelles, la responsabilité et la protection contre l'insolvabilité, les entreprises ont plus de difficulté à étendre leurs activités au-delà des frontières. Dès lors, les entreprises de voyage ne se concurrencent plus à armes égales.

De plus, le champ d'application obsolète de la directive actuelle risque de faire perdre de l'argent aux consommateurs lorsqu'ils achètent des produits de voyage qu'ils croient protégés par la directive, alors que ce n'est pas le cas.

Une nouvelle proposition pour moderniser les dispositions en vigueur : la Commission estime que la révision de la directive de 1990 contribuera, conformément à l'objectif de la [stratégie touristique de l'UE](#), à renforcer le tourisme européen en adaptant les règles existantes aux nouveaux comportements des consommateurs, ainsi que l'annonçait [l'agenda du consommateur européen](#) et que la réaffirmé le [deuxième rapport sur la citoyenneté de l'Union](#).

La proposition de modification de la Commission clarifie la directive existante et l'actualise par rapport aux évolutions survenues dans le droit et sur le marché. Elle accroît la protection des consommateurs à un coût raisonnable pour les professionnels du secteur, tout en laissant les entreprises et les consommateurs libres de choisir ce qu'ils veulent vendre et acheter.

La proposition est toujours axée sur les «forfaits» mais son champ d'application a été élargi et il inclut sans ambiguïté de nouvelles prestations de voyage combinées devenues courantes. Elle met également en place un régime souple pour les voyages d'affaires.

En outre, la proposition :

- assure une plus grande transparence du marché en permettant à tous les voyageurs de savoir exactement si c'est un forfait ou non qui leur est offert, ce qui évite la confusion ;
- abroge les dispositions particulières relatives aux brochures (moins nécessaires avec l'internet). Elle garantit néanmoins que le voyageur continuera de recevoir toutes les informations essentielles avant de signer un contrat et quensuite, toute information pouvant être importante, par exemple un changement d'itinéraire, lui sera communiquée par écrit (y compris par courriel) ;
- accorde aux voyageurs de nouveaux droits d'annulation : ceux-ci auront le droit d'annuler le contrat avant le départ, moyennant un dédommagement raisonnable versé à l'organisateur pour les frais exposés. Les consommateurs auront le droit d'annuler le contrat sans verser de dédommagement en cas de catastrophe naturelle, de guerre ou d'évènement grave similaire survenant sur le lieu de destination. Les règles relatives aux tarifs seront plus équitables et plus prévisibles, grâce à l'instauration d'un plafond de 10% pour les majorations de prix ;
- offre des moyens de recours plus accessibles et un meilleur système de réparation en cas de problème. Elle rationalise, en outre, les règles de responsabilité contractuelle. Les voyageurs auront toujours un seul point de contact en cas de problème pendant leur séjour de vacances et les organisateurs seront désormais responsables de l'exécution des services qui sont inclus ;
- clarifie la disposition concernant la protection contre l'insolvabilité et oblige explicitement les États membres à reconnaître mutuellement leurs régimes nationaux de protection en la matière, au sein d'un mécanisme de coopération structuré.

La Commission estime que la nouvelle proposition constitue une réponse proportionnée aux nouvelles évolutions du marché tout en tenant pleinement compte de la situation particulière des PME dans leur double rôle de fournisseurs et utilisateurs de services de voyage. En effet, étant donné qu'une majorité écrasante (99%) des voyagistes et agents de voyage établis dans l'Union sont des PME (dont 92% de microentreprises), la proposition vise à réduire le coût moyen de l'offre de forfaits traditionnels en modernisant les règles et en réduisant la paperasserie.

En même temps, la proposition laisse tous les professionnels, qu'ils exercent leur activité en ligne ou non, libres d'offrir leurs services pour organiser des séjours de vacances impliquant la combinaison de services de voyage séparés, sans endosser la responsabilité de l'exécution des différents services. Cependant, pour assurer une concurrence loyale et protéger les consommateurs, l'obligation de justifier de garanties suffisantes propres à assurer, en cas d'insolvabilité ou de faillite, le remboursement des fonds déposés et le rapatriement des voyageurs devrait également s'appliquer aux prestations de voyage assistées.

Voyages à forfait et prestations de voyage liées

OBJECTIF : contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs en rapprochant certains aspects des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres concernant les contrats de

voyage à forfait.

ACTE PROPOSÉ : Directive du Parlement européen et du Conseil.

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

CONTEXTE : le tourisme joue un rôle considérable dans l'économie des États membres de l'Union et les voyages à forfait constituent un segment important de ce marché. Avec près de 1,8 millions d'entreprises, essentiellement des PME, qui emploient 5,2 % du nombre total de travailleurs, la contribution totale du domaine voyages et tourisme européens, représente 10 % du PIB de l'Union européenne environ.

Le marché des voyages a évolué depuis l'adoption de la directive 90/314/CEE. L'Internet est devenu un outil de plus en plus important pour l'offre de services de voyage. Ces derniers sont combinés non seulement sous forme de forfaits traditionnels organisés à l'avance mais aussi, souvent, de manière personnalisée. Or nombre de ces produits de voyage soit se trouvent dans une zone juridiquement floue, soit ne relèvent manifestement pas de la directive 90/314/CEE.

Il est donc nécessaire d'adapter le cadre législatif en vigueur aux évolutions du marché, de supprimer les ambiguïtés et de combler les vides juridiques. La modernisation de la directive 90/314/CEE répond aux souhaits exprimés par les colégislateurs, par une grande partie des professionnels du secteur et par nombre d'associations de consommateurs. La révision de la directive est mentionnée dans le [rapport sur la citoyenneté de l'Union](#), dans [l'Agenda du consommateur européen](#) et dans [l'Acte pour le marché unique II](#).

ANALYSE D'IMPACT : la Commission a analysé huit options d'action, plus certaines sous-options parmi lesquelles le maintien du statu quo, l'élaboration de lignes directrices, l'introduction d'un « label voyage à forfait », l'autorégulation par les professionnels, diverses options consistant à moderniser la directive, ainsi que l'adoption d'une « directive sur les voyages ».

L'option privilégiée est celle d'une approche graduée consistant à moderniser la directive et à inclure dans celle-ci des forfaits à prestataire unique et à prestataires multiples, tout en appliquant un régime plus léger aux prestations de voyage assistées à prestataires multiples.

BASE JURIDIQUE : article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE).

CONTENU : la proposition de directive vise à clarifier et à moderniser le contenu de la protection offerte aux voyageurs qui achètent des combinaisons de services de voyage pour un même voyage ou séjour de vacances, en intégrant dans son champ d'application différentes formes de forfaits et de prestations de voyage assistées vendus en ligne.

La directive vise à garantir que les voyageurs soient mieux informés sur les services qu'ils achètent et à leur offrir des moyens de recours plus accessibles en cas de problème.

Voyages à forfait : la proposition :

- énumère les informations précontractuelles spécifiques que les organisateurs et les détaillants doivent fournir aux voyageurs qui souhaitent acheter un forfait;
- prévoit des dispositions relatives au contenu et à la présentation du contrat ou à sa confirmation ainsi qu'aux documents et informations à fournir ;
- régit la possibilité de modifier le prix et les conséquences d'une telle modification ;
- accorde au voyageur un plus large droit de résiliation avant le début de l'exécution du forfait et confère au voyageur le droit de résilier le contrat sans payer de dédommagement en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ;
- régit la responsabilité de l'organisateur relative à l'exécution des services compris dans le forfait et l'obligation de fournir une aide au voyageur en difficulté ; seul l'organisateur sera responsable de l'exécution des services compris dans le forfait ; les organisateurs intervenant dans la réservation des forfaits et des prestations de voyage assistées seront responsables des erreurs de réservation ;
- prévoit les moyens de recours ouverts au voyageur en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services ;
- impose des obligations de remédier à la non-conformité et de prendre d'autres arrangements appropriés pour la continuation du forfait lorsqu'une part importante des services convenus dans le contrat ne peut être assurée ; lorsqu'il est impossible d'assurer le retour du voyageur en temps voulu en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, l'obligation de l'organisateur de prendre en charge le coût de la poursuite du séjour serait plafonnée à 100 euros par nuit et à trois nuits par voyageur ;
- prévoit que seuls les organisateurs de forfaits et les détaillants qui facilitent l'achat de prestations de voyage assistées seront soumis à l'obligation de fournir une protection contre l'insolvabilité ;
- permet enfin aux voyageurs d'adresser aux détaillants leurs messages, plaintes ou réclamations.

Prestations de voyage assistées : celles-ci sont définies comme la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, ne constituant pas un forfait et entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels.

En vertu de la proposition, les détaillants proposant ces prestations seraient tenus d'expliquer aux voyageurs, d'une manière claire, que seuls les prestataires de services concernés sont responsables de l'exécution des services et que les voyageurs ne bénéficieront d'aucun des droits que la législation de l'Union confère aux voyageurs à forfait, à l'exception du droit au remboursement des sommes versées et, si nécessaire, au rapatriement dans le cas où le détaillant lui-même ou l'un des prestataires de service deviendrait insolvable.

INCIDENCE BUDGÉTAIRE : les coûts opérationnels sont liés à l'établissement du rapport sur l'application de la présente directive, et couvrent les travaux préparatoires d'un prestataire extérieur, soit des crédits opérationnels de 0,2 million EUR dans le cadre du programme Droits et citoyens, ainsi que des dépenses administratives de 0,184 million EUR environ pendant les sept années suivant l'adoption de la directive.

Voyages à forfait et prestations de voyage liées

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a adopté le rapport de Hans-Peter MAYER (PPE, DE) 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 commission parlementaire a recommandé que la position du Parlement européen adoptée en première lecture suivant la procédure législative ordinaire modifie la proposition de la Commission comme suit.

Champ d'application : il est 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 reliés achetés en vertu d'un contrat cadre conclu pour des voyages 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 : seul l'organisateur devrait être tenu de communiquer au voyageur les informations précontractuelles. Ces informations devraient préciser :

- outre la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates, le nombre de nuits comprises ;
- 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.

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 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) 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; ii) 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.

Modification du voyage et réductions ou majorations de prix :

- Une augmentation de prix ne pourrait être répercutée que si l'augmentation est supérieure à 3% du prix du voyage. Quant aux réductions de 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 un montant maximal 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. La preuve de la communication de ces informations incomberait à l'organisateur du voyage.

Résiliation : les voyageurs devraient pouvoir à tout moment résilier le contrat moyennant un dédommagement approprié. La preuve du caractère approprié du dédommagement incomberait à l'organisateur du voyage car il est le seul à pouvoir déterminer les frais engagés ou les économies réalisées.

- Lorsque des circonstances exceptionnelles ou inévitables, telles qu'une guerre ou une catastrophe naturelle, ont des conséquences importantes sur le déroulement d'un voyage, le client aurait le droit de résilier le contrat sans devoir verser de dédommagement. 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.
- Le voyageur aurait également le droit de résilier le contrat avant le début du forfait sans verser de dédommagement s'il est confronté personnellement à des circonstances exceptionnelles et inévitables telles qu'un accident ou une maladie graves ou un décès dans la famille, pourvu que des preuves adéquates existent.

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 députés estiment que 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.

Voyages à forfait et prestations de voyage liées

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 voyages 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.

Voyages à forfait et prestations de voyage liées

Les principaux éléments de la position du Conseil en première lecture peuvent se résumer comme suit:

Objectif : la directive aurait pour objet de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs le plus uniforme possible en rapprochant certains aspects des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres concernant les contrats entre voyageurs et professionnels relatifs aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.

La directive s'appliquerait aux forfaits offerts à la vente ou vendus par des professionnels à des voyageurs et aux prestations de voyage liées facilitées par des professionnels en faveur des voyageurs.

Niveau d'harmonisation : les États membres devraient s'abstenir de maintenir ou d'introduire, dans leur droit national, des dispositions plus strictes ou plus souples visant à assurer un niveau différent de protection des voyageurs.

Définition d'un forfait : les prestations dites «à portée de clic» seraient maintenues dans la définition d'un forfait.

On parle de prestation «à portée de clic» lorsqu'au moins deux types différents de services de voyage sont achetés auprès de professionnels distincts par des procédures de réservation en ligne liées et que le nom du voyageur, l'adresse électronique et les modalités de paiement sont transmis entre professionnels dans un délai de 24 heures.

Une clause de réexamen a été ajoutée afin que la Commission soit tenue d'évaluer, trois ans après l'entrée en vigueur de la directive, l'effectivité de cette disposition, en particulier la définition des prestations «à portée de clic», et puisse présenter une proposition législative.

Prestations de voyage liées : la définition des prestations de voyage liées précise désormais que les différents services de voyage sont choisis et payés séparément par le voyageur. Elle précise également que le professionnel doit faciliter, d'une manière ciblée, l'achat de services de voyage supplémentaires auprès d'un autre professionnel, et que le contrat qui intervient ensuite avec cet autre professionnel doit être conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

Par ailleurs, avant de conclure un contrat donnant lieu à une prestation de voyage liée, le professionnel serait tenu d'informer le voyageur, à l'aide de formulaires types, qu'il ne bénéficiera pas des droits octroyés par la directive, à l'exception de la protection contre l'insolvabilité.

Définition d'un forfait - combinaisons constituant un forfait : la position commune a précisé que, i) lorsqu'un service de voyage supplémentaire est réservé, ne compte pas pour au moins 25% de la valeur de la combinaison des services de voyage et ne constitue pas une caractéristique essentielle du voyage, ou ii) lorsqu'un service de voyage supplémentaire n'est sélectionné et acheté qu'après l'exécution du premier service de voyage, cette situation n'entre pas dans la définition d'un forfait.

Protection contre l'insolvabilité : la position du Conseil dispose que la protection contre l'insolvabilité devrait prévoir une couverture suffisante pour toutes les circonstances vraisemblables et correspondre au niveau de risque financier que représentent les activités du professionnel, mais que cette responsabilité ne devrait pas être illimitée.

La responsabilité prévue devrait se limiter aux circonstances reflétant l'évaluation normale du risque et ne devrait pas avoir à tenir compte de risques extrêmement ténus.

De plus, la situation particulière des petites entreprises devrait être prise en compte lors de la définition des règles relatives aux systèmes de protection contre l'insolvabilité.

Informations précontractuelles : les informations devraient porter notamment sur :

- les caractéristiques principales des services de voyage ;

- la dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et, s'il y a lieu, du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et électroniques ;
- le prix total du forfait incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires ;
- les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde ;
- des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;
- une mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait, moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés ;
- des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résiliation.

Hébergement en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables : le texte précise que l'hébergement (si possible) de catégorie équivalente est limité à une durée maximale de trois nuitées à moins que la législation de l'Union en dispose autrement.

Modification de clauses importantes du contrat : dans un tel cas, l'organisateur devrait informer le voyageur du délai raisonnable dont celui-ci dispose pour l'informer de sa décision, y compris s'il choisit de résilier le contrat.

Dédommagement pour préjudice moral : le voyageur aurait droit à un dédommagement pour tout préjudice. Ce droit inclurait également le dédommagement pour préjudice moral.

Exclusion des forfaits proposés et des prestations de voyage liées facilitées à titre occasionnel et dans un but non lucratif : ces forfaits et prestations seraient exclus du champ d'application de la directive. Toutefois, les informations concernant le fait que ces prestations ne sont pas couvertes par la directive devraient être rendues publiques, afin de permettre aux voyageurs de faire des choix éclairés.

Voyages d'affaires : d'une manière générale, le texte exclut les voyages d'affaires dans la mesure où ces voyages d'affaires bénéficient déjà d'un niveau de protection comparable dans le cadre des forfaits.

Location de voitures : la location de motocycles dont la conduite nécessite la possession d'un permis de conduire de catégorie A en vertu de la directive 2006/126/CE serait couverte au même titre que la location de voitures. Cette catégorie de motocycles est réservée aux grosses motos sans limite de cylindrée ni de puissance.

Contrats conclus par téléphone : la position du Conseil a rationalisé les obligations d'information pour les contrats conclus par un moyen de communication à distance, tel que le téléphone, en appliquant l'article 8, paragraphe 6, de la [directive relative aux droits des consommateurs](#).

Annexes I et II : le Conseil a ajouté deux annexes expliquant en termes clairs et de manière standardisée les droits et obligations des voyageurs et des professionnels dans le cadre des forfaits et des prestations de voyage liées.

Voyages à forfait et prestations de voyage liées

La Commission peut accepter la position adoptée par le Conseil en première lecture, laquelle reflète l'accord politique conclu le 5 mai 2015 entre le Parlement européen et le Conseil lors de trilogues informels, puis approuvé par le Conseil Compétitivité le 28 mai 2015.

La Commission souscrit à cet accord, étant donné qu'il est conforme aux objectifs de sa proposition. Les principaux éléments de l'accord sont les suivants :

- maintien de l'approche différenciée en ce qui concerne les forfaits et les prestations de voyages liées : l'accord maintient quant au fond la définition des forfaits et le niveau de protection qui y est associé, tout en adaptant dans une certaine mesure la définition des prestations de voyage liées et la protection contre l'insolvabilité garantie aux voyageurs qui achètent ces prestations. Dans le même temps, il renforce encore la transparence pour les voyageurs en ajoutant l'obligation de fournir des fiches d'information ;
- directive fondée sur «l'harmonisation complète», avec quelques exceptions limitées lorsque, en raison de traditions ou d'approches juridiques différentes, les États membres seront autorisés à continuer d'appliquer des solutions différentes : il s'agit notamment de la possibilité de rendre les détaillants, en plus des organisateurs, responsables de l'exécution d'un forfait, ou de prévoir un droit de rétractation pour les contrats hors établissement, mais pas pour les contrats en ligne ou autres contrats à distance ;
- renforcement de protection des consommateurs par le biais : i) de clarifications apportées aux règles sur la responsabilité contractuelle et des moyens de recours lorsque l'exécution du contrat n'est pas conforme : ii) de critères détaillés pour les régimes de protection contre l'insolvabilité de sorte que la protection effective assurée en vertu des règles des États membres soit plus facilement comparable, renforçant ainsi la base d'une reconnaissance mutuelle ;
- obligation pour la Commission de présenter un rapport sur les réservations en ligne effectuées dans différents points de vente, trois ans déjà après son entrée en vigueur : la Commission estime que cette obligation posera des difficultés en raison de la courte période qui se sera écoulée depuis, mais reconnaît que cette solution était nécessaire pour que le Conseil et le Parlement parviennent à un accord.

Voyages à forfait et prestations de voyage liées

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a adopté la recommandation pour la deuxième lecture contenue dans le rapport de Birgit COLLIN-LANGEN (PPE, DE), relative à la position du Conseil en première lecture en vue de l'adoption de la directive du Parlement européen et du Conseil relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil.

La commission parlementaire recommande que le Parlement approuve la position du Conseil en première lecture sans y apporter d'amendements. Elle prend note également d'une déclaration de la Commission annexée au projet de résolution.

La Commission déclare que lorsqu'elle révisera le [document de travail des services de la Commission du 3 décembre 2009](#) concernant les orientations pour la mise en œuvre de la [directive 2005/29/CE](#) relative aux pratiques commerciales, elle examinera également la question des pratiques commerciales dans le cadre desquelles des prestataires de services de voyage qui commercialisent leurs services en ligne offrent

des services additionnels d'une manière cachée, peu claire ou ambiguë, par exemple en cachant qu'il est possible de ne pas réserver d'autres services.

La Commission informera le Parlement de la manière dont ses vues ont été prises en compte lorsque les orientations révisées auront été adoptées.

Voyages à forfait et prestations de voyage liées

Le Parlement européen a adopté une résolution législative sur la position du Conseil en première lecture en vue de l'adoption de la directive du Parlement européen et du Conseil relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil.

Suivant la recommandation pour la deuxième lecture de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs, le Parlement a approuvé la position du Conseil en première lecture sans y apporter d'amendements.

Le Parlement a également pris note d'une déclaration de la Commission annexée à la résolution.

La Commission déclare que lorsqu'elle révisera le [document de travail des services de la Commission du 3 décembre 2009](#) concernant les orientations pour la mise en œuvre de la [directive 2005/29/CE](#) relative aux pratiques commerciales, elle examinera également la question des pratiques commerciales dans le cadre desquelles des prestataires de services de voyage qui commercialisent leurs services en ligne offrent des services additionnels d'une manière cachée, peu claire ou ambiguë, par exemple en cachant qu'il est possible de ne pas réserver d'autres services.

La Commission informera le Parlement de la manière dont ses vues ont été prises en compte lorsque les orientations révisées auront été adoptées.

Voyages à forfait et prestations de voyage liées

OBJECTIF : actualiser les règles de l'UE concernant les voyages à forfait afin de les adapter aux évolutions du marché du voyage et de répondre aux besoins des consommateurs et des entreprises à l'ère numérique.

ACTE LÉGISLATIF : Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil.

CONTENU : la directive vise à contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs le plus uniforme possible en rapprochant certains aspects des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres concernant les contrats entre voyageurs et professionnels relatifs aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.

L'internet, en saoutant aux canaux de distribution traditionnels, est devenu un outil de plus en plus important pour l'offre et la vente de services de voyage. Ces derniers sont combinés non seulement sous forme de forfaits traditionnels organisés à l'avance mais aussi, souvent, de manière personnalisée. L'objectif est d'adapter l'étendue de la protection des consommateurs afin de tenir compte des évolutions du marché des vacances et circuits à forfait, d'améliorer la transparence et d'accroître la sécurité juridique en faveur des voyageurs et des professionnels.

Les États membres devront s'abstenir de maintenir ou d'introduire, dans leur droit national, des dispositions plus strictes ou plus souples visant à assurer un niveau différent de protection des voyageurs.

Champ d'application : la directive s'applique aux forfaits offerts à la vente ou vendus par des professionnels à des voyageurs et aux prestations de voyage liées facilitées par des professionnels en faveur des voyageurs. Elle couvre :

- les forfaits, lorsque deux services de voyage ou plus sont achetés soit auprès d'un même professionnel sur un site web, soit auprès d'une agence de voyages dans le cadre d'un contrat unique;
- les ventes dites «au clic», lorsque deux services ou plus sont achetés auprès de différents professionnels en ligne dans le cadre de contrats distincts, mais que le nom, l'adresse électronique et les détails de paiement du voyageur sont directement transmis entre les professionnels dans un délai de 24 heures; et
- les prestations de voyage associées, lorsqu'au moins deux services de voyage différents sont vendus par un professionnel facilitant les prestations de voyage pour un même voyage ou séjour de vacances.

Informations précontractuelles : selon les nouvelles règles, les informations fournies au voyageur devront porter notamment sur :

- les caractéristiques principales des services de voyage (ex : destinations, itinéraire, périodes de séjour, dates ; moyens, caractéristiques et catégories de transport ; lieux, dates et heures de départ et de retour ; durée et lieu des escales et des correspondances ; catégorie touristique de l'hébergement ; repas fournis ; visites et excursions, etc) ;
- la dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et, s'il y a lieu, du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et électroniques ;
- le prix total du forfait incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires ;
- les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde ;
- des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination;
- une mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait, moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés ;
- des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résiliation.

Les contrats de voyage à forfait devront être formulés en termes clairs et compréhensibles et le voyageur devra recevoir une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable.

Modification du contrat : après la conclusion du contrat, les prix ne pourront être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité et indique que le voyageur a droit à une réduction du prix. Si la majoration du prix dépasse 8% du prix total du forfait, le voyageur pourra, dans un délai raisonnable fixé par l'organisateur, résilier le contrat sans frais. En cas de résiliation, il pourra accepter un autre forfait, si possible de qualité égale ou supérieure, dans le cas où cela est proposé par l'organisateur. L'organisateur devra rembourser tous les paiements effectués par le voyageur au plus tard 14 jours après la résiliation du contrat.

Résiliation et droit de rétractation : le voyageur pourra résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait. Dans ce cas, il pourra lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation appropriés et justifiables. En revanche, le voyageur aura le droit de résilier le contrat avant le début du forfait sans payer de frais si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Le voyageur aura alors le droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

Responsabilité de l'exécution du forfait : l'organisateur sera responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

La directive établit des règles en cas de non-conformité du forfait et concernant les prestations en remplacement, la résiliation du contrat, le rapatriement, les réductions de prix ou le dédommagement en cas de préjudice :

- si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'organisateur devra remédier à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou que cela entraîne des coûts disproportionnés. Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci pourra y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires ;
- lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, l'organisateur devra proposer, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à ceux spécifiés dans le contrat ;
- lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat, l'organisateur devra supporter les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur ;
- le voyageur aura droit à un dédommagement de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Toutefois, il n'aura droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur ou due à des circonstances exceptionnelles et inévitables ;
- en outre, le voyageur devra pouvoir adresser des messages, des demandes ou des plaintes en rapport avec l'exécution du forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le forfait a été acheté. Le détaillant transmettra ces messages à l'organisateur sans retard excessif. L'organisateur devra apporter une aide au voyageur en difficulté.

Protection contre l'insolvabilité : la directive prévoit des règles en matière de protection contre l'insolvabilité applicables aux voyageurs en cas d'insolvabilité du professionnel. Un réseau de points de contact centraux dans les États membres sera créé pour faciliter la coopération transfrontière.

Annexes I et II : deux annexes expliquent en termes clairs et de manière standardisée les droits et obligations des voyageurs et des professionnels dans le cadre des forfaits et des prestations de voyage liées.

ENTRÉE EN VIGUEUR : 31.12.2015.

TRANSPOSITION : au plus tard le 01.01.2018.

APPLICATION : à partir du 01.07.2018, date à laquelle la directive 90/314/CEE sera abrogée.

Voyages à forfait et prestations de voyage liées

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

Lun 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

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 disponibles 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 débuter 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.

Voyages à forfait et prestations de voyage liées

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.