

# PROPOSITION DE DIRECTIVE RELATIVE AUX VOYAGES À FORFAIT ET AUX PRESTATIONS ASSISTÉES

## POSITION ET ANALYSE DU CEC

Depuis la Directive européenne de 1990, le marché des voyages a évolué de façon rapide et spectaculaire. L'essor d'internet y est pour beaucoup ainsi que les changements dans les habitudes des consommateurs qui de plus en plus cherchent à personnaliser leurs vacances ou trouver le meilleur prix.

Les offres et les types de prestataires se sont ainsi diversifiés à travers toute l'Union européenne. Le consommateur dispose donc d'un choix de plus en plus large et n'hésite pas à faire jouer la concurrence au-delà de ses frontières.

Aujourd'hui, la directive 90/314 sur les voyages à forfait telle qu'elle avait été prévue initialement ne s'applique plus qu'à un nombre limité de prestations et la majorité des contrats liés aux vacances et au tourisme ne sont pas directement concernée.

En cas de problème, le consommateur se retrouve donc parfois avec un vide juridique concernant la responsabilité du prestataire. Il devenait donc nécessaire de réactualiser cette réglementation afin de tenir des évolutions actuelles du secteur et de clarifier le rôle et les responsabilités de chacun afin de faciliter les recours des consommateurs et la bonne application de leurs droits.

Le Centre Européen de la Consommation accueille avec beaucoup d'intérêt la [proposition de directive du 9 juillet 2013](#) qui devrait réguler et assainir ce secteur commercial et ainsi contribuer au développement du tourisme, activité essentielle dans l'économie française et européenne. Pour rappel, la France reste la première destination touristique mondiale avec un nouveau record des arrivées de touristes étrangers s'élevant à 83 millions en 2012, selon le bilan du tourisme en 2012 publié par la direction générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services (DGCIIS).

# PROPOSITION DE DIRECTIVE RELATIVE AUX VOYAGES À FORFAIT ET AUX PRESTATIONS ASSISTÉES

## POSITION ET ANALYSE DU CEC

### POINTS POSITIFS

#### 1. L'extension de l'application des dispositions de la directive

Alors que les précédents textes n'envisageaient en réalité que les voyages pré-arrangés, c'est-à-dire vendue « clé en main » sans possibilité de modification ou de personnalisation, le projet de la nouvelle directive entend toucher l'ensemble des contrats vendus par des agences ou des tours opérateurs qui combinent deux prestations dans un même contrat, que celles-ci aient pu être choisies (forfait dynamique) ou non par les consommateurs.

Concrètement, lorsqu'un consommateur achète un vol sur le site d'une agence en ligne et décide de lui adjoindre une réservation dans un hôtel de son choix toujours auprès de cette agence, dans nombre de pays européen, le contrat alors vendu n'entraîne pas dans la définition de la directive de 1990. Le vendeur n'était alors pas tenu à un certain nombre d'obligations, notamment en matière d'information et de responsabilité si l'une ou l'autre des prestations n'est pas fournie.

Le projet de directive étendrait de façon claire les droits des consommateurs et les obligations des professionnels du secteur à ce type de contrat.

La reconnaissance de ces contrats devrait permettre une harmonisation au niveau européen car certaines jurisprudences nationales comme en France considéraient déjà ce type de contrat comme étant des voyages à forfait soumis à la directive 1990, mais dans d'autres pays comme en Espagne, ce n'était pas le cas.

#### 2. La création de la notion de « prestation de voyage assistée »

Le CEC salue l'initiative de la Commission européenne de prendre en compte à la fois l'essor d'internet mais également des pratiques commerciales offertes par ce support.

La prestation de voyage assistée correspond à une réalité qui ne faisait actuellement l'objet d'aucune définition légale. Il s'agit pour un site, sur lequel un consommateur achète une prestation touristique (transport, hébergement) de proposer un lien vers un site partenaire pour se procurer une prestation complémentaire.

Ce type de prestation ne sera pas soumis à toutes les dispositions qui sont prévues pour les voyages à forfait, mais les consommateurs auront la garantie d'avoir une assistance en cas d'annulation de l'une ou l'autre des prestations.

Cette nouvelle définition permet également de soumettre aux obligations de protection contre l'insolvabilité qui incombe aux agences de voyage classiques, les autres acteurs du secteur, partenaires qui proposent indirectement des combinaisons de transport et d'hébergement ou d'autres services touristiques (location de véhicules).

Cependant, cette extension risque soit de dissuader certains acteurs de coopérer avec d'autres prestataires (compagnies aériennes et hôteliers par exemple), soit de garantir au consommateur l'assurance d'un remboursement en cas de liquidation d'un des prestataires, ce qui aujourd'hui n'existe pas dans certains secteurs comme le transport aérien (voir ci-dessous).

# PROPOSITION DE DIRECTIVE RELATIVE AUX VOYAGES À FORFAIT ET AUX PRESTATIONS ASSISTÉES

## POSITION ET ANALYSE DU CEC

### 3. La reconnaissance de la protection contre l'insolvabilité au sein de l'Union européenne

Il s'agit ici d'un point positif en premier lieu pour les professionnels. En effet, une agence qui dispose d'un dispositif pour palier une éventuelle insolvabilité dans un pays de l'Union européenne n'aura pas besoin de souscrire à un autre dispositif si elle vend ses prestations dans un autre Etat.

Cette disposition pourrait dynamiser le secteur et la concurrence entre professionnels puisque la barrière et le coût que peut représenter la souscription à un tel dispositif dans plusieurs Etats peut être dissuasif pour étendre son activité.

Il ne faut pas perdre de vue le caractère de plus en plus transfrontalier de ce type de contrat de voyage. Des entreprises basées dans un Etat membre n'hésitent plus à proposer également les services dans plusieurs autres Etats. La question est ici de savoir si en cas d'insolvabilité de l'agence, les consommateurs étrangers pourront, de façon simple et rapide, bénéficier du dispositif de protection contre l'insolvabilité que l'agence aura souscrit dans son Etat.

Des organismes transfrontaliers notamment, le réseau des Centres Européens des Consommateurs, pourra être un pivot dans ce type de cas, mais il serait opportun que le texte prévoit dès à présent cette facilité pour les consommateurs dont l'agence de voyage en faillite se trouve dans un autre Etat membre. De plus, il conviendrait d'insister sur le devoir d'information à l'égard des consommateurs sur les recours et interlocuteurs possibles dans ce type de situation.

## PROPOSITIONS D'AMELIORATION

### 1. L'application concrète de la protection contre l'insolvabilité dans les prestations de voyage assistées

Si le CEC se réjouit de la nouvelle définition de voyage assisté, un doute subsiste sur l'application pratique de certaines dispositions à ces prestataires notamment en cas d'annulation de vol pour cause d'insolvabilité et de liquidation judiciaire.

Ces dernières années, le CEC a constaté une recrudescence des liquidations de compagnies aériennes et dans très peu de cas, une possibilité concrète pour les consommateurs de se voir rembourser les vols qui auraient été annulés.

Avec ce dispositif, si une compagnie aérienne propose également un lien vers un partenaire pour vendre une autre prestation au consommateur, elle pourrait être tenue d'assister les consommateurs et de garantir leur insolvabilité.

L'exemple avancé dans le Memo de la Commission laisserait entendre que des consommateurs qui auraient acheté un aller retour Paris-New York sur le site d'une compagnie puis un hébergement en suivant un lien proposé par ce site devraient être rapatriés et assistés si, au retour, la compagnie ne peut assurer le vol pour cause de liquidation.

# PROPOSITION DE DIRECTIVE RELATIVE AUX VOYAGES À FORFAIT ET AUX PRESTATIONS ASSISTÉES

## POSITION ET ANALYSE DU CEC

Or en pratique, une société en difficulté financière voire en liquidation peut difficilement prendre des décisions concernant ses dépenses et il est peu probable qu'elle puisse matériellement réagir suffisamment vite pour prendre en charge un rapatriement sur une autre compagnie afin d'éviter tout frais pour les consommateurs.

Notons par ailleurs que cette garantie ne serait applicable que dans le cas d'une prestation de voyage assistée. Pour les vols achetés secs et les réservations d'hôtel faites par les consommateurs de façon totalement indépendantes, aucun dispositif n'a été envisagé pour garantir un rapatriement, une assistance ou un remboursement de leur vol si la compagnie fait faillite, que ce soit dans cette proposition de directive ou dans le projet de révision du Règlement 261/2004.

### **2. Quelle responsabilité dans la vente de transports ou de prestations seules ?**

Le CEC regrette par ailleurs dans la proposition de directive l'absence de clarification quant à l'articulation des responsabilités lors de la vente de vols secs par une agence de voyage notamment par les agences de voyage ou plateformes de réservation en ligne.

Le CEC a déjà tiré la sonnette d'alarme concernant ce mode de vente de billet lorsque la Commission a publié la proposition de révision du Règlement 261/2004 au début de l'année 2013 et amendée par le Parlement européen en septembre 2013. Le nombre de litiges reçus par les CEC France impliquant des agences de voyages et plateformes de réservation en ligne représente une part importante des cas. Le consommateur se retrouve confronté à des situations dans lesquelles aucun des acteurs du marché ne veut assumer une quelconque responsabilité en cas de problème, que ce soit un problème au moment de la réservation ou dans l'exécution du contrat.

L'agence a tendance à renvoyer les voyageurs vers la compagnie aérienne avec laquelle le consommateur a en réalité conclu le contrat et refuse parfois de reconnaître sa responsabilité professionnelle quand le litige concerne la procédure de réservation en ligne sur son site ou la transmission d'informations nécessaires pour le bon déroulement du contrat.

A l'inverse, si les consommateurs s'adressent directement à la compagnie, souvent cette dernière renvoie vers l'agence pour la transmission de la plainte par ce canal et compte tenu du partage d'information dans un système informatique commun.

C'est alors au consommateur de jouer le rôle de la balle de ping-pong entre chaque entreprise pour espérer obtenir l'application de ses droits. Il est alors tributaire des accords passés entre les uns et les autres et de la pratique de chacun sans réelle sécurité juridique ou interlocuteur privilégié.

### **3. Proposer un barème de pénalité commun en cas d'annulation par le consommateur**

Concernant la faculté pour les consommateurs d'annuler leur voyage avant le départ, le texte nous semble trop flou. En effet, il précise uniquement que ce type d'annulation pourra se faire contre un « dédommagement approprié ». Cette notion manque de clarté.

Par ailleurs, nous observons d'ores et déjà les pratiques des professionnels à travers l'Union européenne qui prévoient parfois des barèmes dégressifs en cas d'annulation avant le départ. Cependant, les types de barème ou de pénalité varient de façon significative d'un professionnel à un autre et d'un pays à un autre.

Compte tenu de ce constat, pourquoi ne pas aller dès à présent vers une harmonisation de cette pratique et prévoyant dans le texte de la directive un barème commun qui constituera le maximum d'indemnité que

# PROPOSITION DE DIRECTIVE RELATIVE AUX VOYAGES À FORFAIT ET AUX PRESTATIONS ASSISTÉES

## POSITION ET ANALYSE DU CEC

pourra facturer l'hôtel (et ainsi éviter les divergences d'appréciation de la notion de « dédommagement approprié »). Les professionnels ou les Etats pourront cependant conserver la faculté de prévoir des barèmes plus avantageux pour les consommateurs (pour permettre des offres promotionnelles).

Les assurances complémentaires garderont leurs intérêts pour les annulations de dernière minute et pour lesquelles la pénalité représente généralement la quasi-totalité du montant du séjour.

### **4. Choisir le professionnel visé par les obligations de la directive**

Le texte de la directive de 1990 visait dans la plupart de ses articles l'organisateur du voyage ou le détaillant (le vendeur sous toutes ces formes).

La proposition de révision, dans un souci de simplicité vise uniquement l'organisateur dans la plupart des obligations liées au déroulement ou à la présentation du séjour.

Or, d'après notre expérience de ce secteur en France et en Allemagne, il nous semblerait plus opportun que l'interlocuteur unique soit le vendeur et non l'organisateur du voyage.

En effet, en France, la directive de 1990 a été transposée en mettant les obligations en matière d'information, d'assistance et de responsabilité à la charge de la structure qui vend le voyage à forfait. Quel que soit le problème rencontré, le consommateur sait que dans tous les cas son agence de voyage ou vendeur est son interlocuteur et c'est alors à lui de faire le nécessaire avec ses sous-traitants.

A la même période en Allemagne, la transposition s'est faite sans viser particulièrement les vendeurs ou les organisateurs. En pratique ce sont pourtant les organisateurs qui sont tenus des obligations liées au déroulement du voyage et en cas de problème, nous avons pu observer dans différentes situations, qu'il n'est pas toujours simple pour le consommateur d'identifier qui est l'organisateur du séjour (compte tenu de l'intervention parfois de plusieurs prestataires).

Les exemples français et allemand montrent bien à quel point il est nécessaire que l'interlocuteur privilégié des consommateurs soit clairement identifié et visé dans la directive et qu'il reste le même pour tout le déroulement de la prestation. Par ailleurs, n'oublions pas que les agences de voyages et autres intermédiaires de vente facturent leurs services. S'ils n'ont plus d'obligations à l'égard du déroulement du séjour, quelles seront alors leur valeur ajoutée et leur utilité pour un consommateur ? Comment pourront-ils justifier des frais d'agence si leur seul rôle est de vendre des billets (sachant que beaucoup de prestataires ont leur propre interface de vente directe) ?

### **5. Le droit de rétractation**

Les voyages à forfait, prestations de transport et autres prestations touristiques sont des exceptions au droit de rétractation tel que prévu par les règlements et directives européennes.

Cependant, nous observons que selon les Etats, cette exception est soit abordée sous l'angle exclusif du droit de rétractation (ce qui est le cas en France), soit de façon plus globale, exclue de la réglementation sur la vente à distance en général (ce qui est le cas en Allemagne). La logique de traitement est alors différente.

Il serait opportun que le texte envisage une harmonisation en complétant la norme prévue dans la directive 97/7/CE et en rappelant cette exclusion tout en mettant l'accent sur l'information aux consommateurs qui parfois pensent à tort que tout ce qui est vendu à distance peut faire l'objet d'une rétractation.

# PROPOSITION DE DIRECTIVE RELATIVE AUX VOYAGES À FORFAIT ET AUX PRESTATIONS ASSISTÉES

## DROITS ACTUELLEMENT EN VIGUEUR

### DIRECTIVE 90/314/CE

### DROIT FRANÇAIS

## PROJET DE RÉVISION DE LA DIRECTIVE

## CE QUI VA CHANGER

### ACTEURS DU SECTEUR

- Organisateur
- Détaillant
- Consommateur

Pas de détails des prestataires, la distinction se fait selon le contrat vendu (forfait, prestations touristiques...).

- Organisateur avec précision en cas de plusieurs organisateurs.
- Détaillant : élargi la notion de la vente ou « facilite la vente »
- Professionnel
- voyageur

La réglementation englobera toutes les formes de « vente » ou d'« offre à la vente » de produits touristiques, puisque les sites de comparaison par exemple « offrent à la vente » même s'ils ne réalisent pas eux même la transaction.

### EVOLUTION DE LA NOTION DE VOYAGE À FORFAIT

Ne sont concernés que les voyages pré-arrangés, c'est-à-dire vendus « clé en main » sans possibilité de modification ou de personnalisation, autrement appelés les « voyages à forfait ».

Article 2 : « la combinaison préalable d'au moins deux éléments (transport, logement...) lorsqu'elle est vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris et lorsque cette prestation dépasse vingt-quatre heures ou inclut une nuitée ».

La définition est identique en droit français (L211-2 et R211-3 du Code de tourisme). Le forfait doit également couvrir au moins une période de plus de 24h ou inclure une nuitée.

La jurisprudence constante étend cependant la notion de voyage à forfait aux combinaisons de prestations choisies par les consommateurs (forfait dit « dynamique ») dès lorsqu'elles sont vendues dans un même contrat par un même prestataire.

L'ensemble des contrats vendus par des agences ou des tours opérateurs qui combinent deux prestations dans un même contrat, que celles-ci aient pu être choisies individuellement par le consommateur (forfait dynamique) ou non (forfait « clé en main ») par les consommateurs. Le forfait doit couvrir au moins une période de plus de 24h ou inclure une nuitée.

Le projet de directive étendra de façon claire les droits des consommateurs et les obligations des professionnels aux forfaits dynamiques pour tous les prestataires, organisateurs ou détaillants qui exercent leur activité sur le territoire de l'Union européenne.

Ex : Des consommateurs qui achètent un vol sur le site d'une agence en ligne allemande, puis choisissent un hôtel en complément de cette prestation ou une location de véhicule sur le même site, pourront se voir appliquer les dispositions et protections prévues par la directive.

### NOUVELLE CATÉGORIE DE CONTRAT

Le projet de révision (article 3 (5)) crée une autre catégorie de contrat : « la **prestation de voyage assisté** ».

Il s'agit de l'achat de deux types de services de voyage différents, dans deux contrats distincts avec des prestataires individuels (donc pas un voyage à forfait) mais en vue de réaliser une même voyage et dont l'un détaillant a facilité l'élaboration de cette combinaison (avec des procédures en ligne reliées ou réservation en une seule visite à un point de vente).

Le consommateur qui achète une prestation touristique (transport, hébergement) sur un site Internet et qui, grâce à un lien vers un site partenaire, réserve ensuite une prestation complémentaire devra être informé clairement que chaque prestataire est seul responsable de la réalisation de son service.

Il sera protégé en cas d'insolvabilité de l'un d'eux mais également en cas d'erreur dans la réservation (articles 15, 17 et 19 du projet de directive).



# PROPOSITION DE DIRECTIVE RELATIVE AUX VOYAGES À FORFAIT ET AUX PRESTATIONS ASSISTÉES

## DROITS ACTUELLEMENT EN VIGUEUR

### DIRECTIVE 90/314/CE

L'organisateur et le détaillant doivent informer le consommateur sur les prestations de façon sincère (sans tromperie). Le prix notamment et certaines autres informations doivent être indiquées clairement dans les brochures et contrats (la destination, l'hébergement, le mode de transport, documents de voyage, nombre minimal de participants le cas échéant, les coordonnées des services pouvant aider les consommateurs, la souscription facultative d'un contrat d'assurance). (Articles 3 et 4)

Les prix établis par le contrat ne sont pas révisibles, sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision et seulement dans des cas précis : variation dans le coût du transport, notamment le carburant ; variation dans les taxes ; variation du taux de change.

Si la modification est significative, le consommateur doit se voir proposer le choix entre la poursuite du contrat avec le paiement du supplément ou la résiliation et le remboursement sans pénalité. (Articles 4.4 et 4.5).

La Directive prévoit uniquement une faculté de cession du contrat à un tiers et n'encadre pas ni les éventuels frais supplémentaires, ni les annulations sans cession (article 4.3).

### DROIT FRANÇAIS

L'agent et l'intermédiaire de vente (plateforme), en tant que professionnels ont toujours une obligation générale d'information. Dès lors qu'ils vendent des voyages à forfait au sens du Code du tourisme, les agences de voyage et autres plateformes de vente sont également soumises aux dispositions spécifiques aux voyages à forfait prévues par la directive 90/314/CE. L'agence a en plus un devoir de conseil spécifique chaque fois que le voyageur aura indiqué des exigences ou des contraintes personnelles (âge, handicap, à la détention d'un animal familial, etc). (Articles R. 211-3-1 du Code du tourisme et L111-1 du Code de la consommation).

Reprend exactement le contenu de la directive 90/314/CE mais encadre les cas de révisions possibles plus strictement : les modifications ne peuvent intervenir que plus de 30 jours avant le départ ; le contrat doit mentionner les modifications possibles à la hausse et à la baisse. Si la hausse de prix est valablement prévue, elle ne sera cependant pas due si elle est significative. Le cas échéant, le consommateur peut demander la résiliation du contrat, de même si la hausse intervient dans un délai de moins de 30 jours. (Articles L211-12, L211-13, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme).

Idem que dans la directive 90/314/CE (article L211-11 du code du tourisme). Mais le code du tourisme ( article R. 211-7 ) encadre la faculté de cession :

- information du vendeur au plus tard sept jours avant le début du voyage (quinze jours en cas de croisière) par lettre recommandée avec avis de réception ;
- la personne qui reprend le contrat doit remplir les mêmes conditions: mêmes dates, même nombre d'adultes et d'enfants...
- Le premier acheteur reste solidaire du preneur et des éventuels frais liés à la cession.

## PROJET DE RÉVISION DE LA DIRECTIVE

L'organisateur et le détaillant (vendeurs intermédiaires ou plateformes) sont visés par les obligations d'information. Le texte ajoute : l'information sur l'accès ou non pour les personnes handicapées, la langue des activités, les coordonnées de l'organisateur, la qualité de « forfait » des prestations vendues, la faculté pour le consommateur de résilier avant le voyage avec le barème des pénalités, l'information sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges. Les modifications ne sont pas possibles sauf si cette faculté est expressément prévue par l'organisateur. Ces informations doivent apparaître de façon claire et apparente et le contrat doit être écrit et lisible.

Si le consommateur n'est pas informé avant la conclusion du contrat concernant les sommes pouvant être modifiées ou ajoutées, il ne pourra pas être tenu de les payer par la suite ( article 5 ).

Le texte fixe la majoration légalement admise à une limite de 10% du prix (variation du prix du carburant, taxes et taux de change). Si une possibilité de majoration est prévue, alors l'organisateur doit également appliquer la baisse des prix le cas échéant et dans les mêmes proportions ( article 8 ).

Le consommateur peut annuler son voyage/ résilier le contrat avant le début du forfait, « moyennant le versement d'un dédommagement approprié à l'organisateur ». Le dédommagement doit être raisonnable et peut tenir compte du délai dans lequel il est fait avant le départ mais sans que le texte ne prévoit de barème spécifique ( article 10 ).

La cession du contrat de voyage est toujours possible mais les coûts ne doivent pas être déraisonnables et ne doivent pas excéder le coût réellement supporté par l'organisateur (article 7).

## CE QUI VA CHANGER

La modification de la directive, tout en reprenant les obligations prévues dans le précédent texte, tient compte de l'évolution technologique et prévoit une **information précontractuelle quel que soit le support de vente** (plus uniquement des brochures). Par ailleurs, le consommateur doit être **mieux informé de ses recours** (possibilités d'annulation et modes extrajudiciaires de résolution des litiges) en lien avec la directive et le règlement sur le règlement amiable et en ligne des litiges de consommation.

L'information claire et préalable sur les prix et supplément ou modifications éventuelles est renforcée avec comme sanction, l'impossibilité de contraindre le consommateur à payer ces frais ou hausses.

Les majorations autorisées sont limitées et **ne pourront excéder 10% du prix du voyage**. Par ailleurs, si le prestataire prévoit une possibilité de hausse, il aura l'obligation de répercuter également les baisses de prix dans les mêmes proportions et circonstances.

Plus de flexibilité pour les consommateurs qui pourront annuler leur voyage avant le départ moyennant le versement d'une indemnité maintenant qualifiée d'approprié et qui devrait donc être raisonnable.

L'encadrement des frais de cession est également un facteur de flexibilité et devrait éviter les dérives des professionnels qui voudraient en dissuader les consommateurs en pratiquant des frais prohibitifs.

### DEVOIR D'INFORMATION

### MODIFICATION DU PRIX

### ANNULATION DU VOYAGE À L'INITIATIVE DU CONSOMMATEUR

# PROPOSITION DE DIRECTIVE RELATIVE AUX VOYAGES À FORFAIT ET AUX PRESTATIONS ASSISTÉES

## DROITS ACTUELLEMENT EN VIGUEUR

### DIRECTIVE 90/314/CE

### DROIT FRANÇAIS

## PROJET DE RÉVISION DE LA DIRECTIVE

## CE QUI VA CHANGER

### ANNULATION DU VOYAGE PAR LE CONSOMMATEUR POUR DES RAISONS DE SÉCURITÉ

Aucune mention dans le texte

Le code du tourisme ne prévoit pas spécifiquement cette situation. Cependant, si les événements sont suffisamment graves et dangereux dans le pays de destination (selon les articles de presse et témoignages des résidents), il est possible d'invoquer la force majeure pour résilier le contrat et demander le remboursement du séjour. Si de plus, le Ministère des Affaires étrangères dissuade les voyageurs de se rendre dans ce pays, le voyageur qui maintiendrait le voyage manquerait à son obligation de sécurité et s'exposerait à des poursuites pour mise en danger de la vie d'autrui (articles L. 221-1 du Code de la consommation et 223-1 du Code pénal).

« Le voyageur a le droit de résilier le contrat avant le début du forfait sans verser de dédommagement si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur le forfait » ( article 10 .2 ).

Le projet de révision vient renforcer de manière plus claire le droit du consommateur qui peut **choisir d'annuler SANS FRAIS son voyage en cas de guerre, de situation politique dangereuse ou de catastrophes naturelles** dans le pays de destination. L'agence ne pourra pas s'y opposer.

### VOYAGE MODIFIÉ PAR LE PROFESSIONNEL AVANT LE DÉPART

Si l'organisateur ou le détaillant est contraint par un événement extérieur de modifier un ou des éléments significatifs du contrat, il doit en informer le consommateur qui a le choix entre l'annulation et le remboursement sans frais du voyage ou accepter la proposition de changement du professionnel (article 5).

Idem que dans la directive 90/314 sauf que l'obligation concerne uniquement le vendeur. Le droit français ajoute l'obligation d'informer le consommateur au sujet des modifications par écrit en recommandé ( article L211-13 du Code du tourisme).

Conserve les obligations de la directive 90/314 mais vise ici les organisateurs et précise que l'information doit être faite sans retard indu. De plus si la modification acceptée par le consommateur entraîne une baisse de qualité du forfait, il a droit à une réduction de prix. Si le consommateur choisit l'annulation, le remboursement doit se faire sous 14 jours (article 9).

Par rapport au droit applicable en France, la notion d'«organisateur» implique d'adresser non pas au vendeur du produit mais directement à son fournisseur. Par ailleurs, l'instauration de délais pour les remboursements ou l'information évitera des situations abusives à l'égard des consommateurs parfois contraints d'accepter des modifications compte tenu de l'imminence du départ.

### VOYAGE ANNULÉ PAR LE PROFESSIONNEL AVANT LE DÉPART

En cas d'annulation avant le départ du fait de l'organisateur ou du détaillant, le consommateur doit se voir proposer un forfait de qualité équivalente ou supérieure ou le remboursement sans frais du séjour. Si la qualité du forfait proposé est moindre et que le consommateur l'accepte, il sera remboursé de la différence de prix.

Le consommateur peut prétendre à un dédommagement complémentaire si cela est approprié, sauf dans les cas suivants (article 4.6) :

- l'annulation résulte d'une faute du consommateur,
- le nombre de participants minimum exigé n'est pas atteint,
- l'annulation est due à un cas de force majeure.

Le droit français reprend les dispositions de la directive, mais la jurisprudence a notamment précisé les cas de force majeure admis. Par exemple, une annulation pour cause de guerre civile à destination ne sera admise que si l'évènement n'était pas prévisible au moment de l'achat. La faillite d'un prestataire n'est pas considérée comme un élément de force majeure car il ne s'agit pas d'un tiers au contrat.

Le Code du tourisme encadre également la condition suspensive du nombre suffisant de participant (délai d'annulation, information). (Articles L211-14 et R. 211-4, 7° du code du tourisme).

La proposition de révision vise la faculté pour l'organisateur d'annuler le contrat.

En ce qui concerne l'annulation pour cause de participants insuffisants, la proposition reprend l'obligation de délai du droit français (résiliation possible au plus tard 21 jours avant le départ).

Il est précisé qu'en cas de remboursement, il doit intervenir dans un délai de 14 jours (article 10).

Il n'y a pas de changements majeurs dans ce cas en dehors de l'introduction de délais de remboursement ou d'information pour éviter les situations abusives pour les consommateurs.



# PROPOSITION DE DIRECTIVE RELATIVE AUX VOYAGES À FORFAIT ET AUX PRESTATIONS ASSISTÉES

## DROITS ACTUELLEMENT EN VIGUEUR

### DIRECTIVE 90/314/CE

La responsabilité de la réalisation des prestations repose sur l'organisateur ou le détaillant (agence de voyage ou plateforme de vente). Les arrangements pris par le professionnel pour remédier à la prestation qui ne sera pas fournie seront sans frais pour les consommateurs. S'il ne peut prendre des arrangements, le professionnel dédommage les consommateurs de la différence de prix entre ce qui devait être fourni et ce qui a été réellement fourni.

Le consommateur peut prétendre à un dédommagement complémentaire si cela est approprié, sauf dans les cas suivants :

- le manquement résulte d'une faute du consommateur,
  - le manquement est imputable à un tiers étranger au contrat,
  - l'annulation est due à un cas de force majeure
- Il incombe néanmoins au consommateur de signaler les défaillances sur place, le plus tôt possible et par écrit (articles 4, 7 et 5)

### DROIT FRANÇAIS

La loi ne vise que la responsabilité du vendeur que ce soit pour les diverses obligations d'informations, les remboursements/dédommagements ou la bonne exécution des prestations prévues dans un voyage à forfait.

Les obligations du vendeur à l'égard du consommateur sont celles prévues par la directive.

Mais le droit français prévoit une responsabilité très limitée en cas de vente de billets de transport seuls. Les agences de voyage ne sont expressément pas tenues pour responsables en cas de mauvaise réalisation de la prestation. Le contrat est considéré comme étant passé directement avec le transporteur (articles L211-15, L211-16 et L. 211-17).

### PROJET DE RÉVISION DE LA DIRECTIVE

L'organisateur (tour opérateur) est seul visé par la responsabilité en matière d'exécution des services compris dans le forfait. Il reste tenu de proposer d'autres arrangements ou de dédommager les consommateurs si cela occasionne une différence de prix.

Le consommateur peut également se prévaloir d'un préjudice moral (sauf faute du consommateur ou cas de force majeure).

L'obligation est cependant faite au détaillant d'assurer le relai sans retard indu des plaintes et communications avec le tour opérateur. (Articles 11, 12 et 13).

### CE QUI VA CHANGER

**Seul l'organisateur du voyage (tour opérateur) est le débiteur de la bonne exécution du contrat, et non l'agence de voyage** comme cela est le cas actuellement en droit français.

Le vendeur (agence de voyage ou plateforme de réservation) reste un point de contact et doit relayer les réclamations et les communications avec l'organisateur.

Le projet de révision envisage expressément une possibilité de dédommagement complémentaire pour préjudice moral.

NON RÉALISATION D'UNE PRESTATION APRÈS LE DÉPART

ASSISTANCE DES CONSOMMATEURS EN CAS DE PROBLÈME SUR PLACE APRÈS LE DÉPART

La directive mentionne que si les défaillances sont le fait d'événements dû à des tiers au contrat ou de la force majeure, le professionnel (détaillant ou organisateur) reste tenu de faire diligence pour venir en aide au consommateur en difficulté (article 5.2).

Le texte ne vise pas directement une obligation de diligence en cas de besoin d'assistance du consommateur.

La proposition de révision de la directive détaille les obligations d'assistance de l'organisateur. Si une part importante des services ne peut être fournie et que d'autres arrangements ne peuvent être trouvés, l'organisateur sera tenu à un rapatriement vers le lieu de départ (si le transport était prévu au contrat) sans supplément de prix.

Si le retour du consommateur ne peut être assuré en temps et en heure du fait de circonstances exceptionnelles et inévitables, l'organisateur doit supporter les coûts de continuation du séjour jusqu'à 3 nuits et 100€ par nuit (la limite ne vaut pas pour les personnes handicapées). (Article 11 paragraphe 4,5, 6)

Le texte est plus explicite sur la prise en charge lorsqu'il y a des défaillances sur place ou des imprévus.

Une réelle assistance des voyageurs incombe à l'organisateur du voyage, même en cas d'événement de force majeure.

# PROPOSITION DE DIRECTIVE RELATIVE AUX VOYAGES À FORFAIT ET AUX PRESTATIONS ASSISTÉES

## DROITS ACTUELLEMENT EN VIGUEUR

### DIRECTIVE 90/314/CE

### DROIT FRANÇAIS

### PROJET DE RÉVISION DE LA DIRECTIVE

### CE QUI VA CHANGER

#### DOMMAGES- INTERE- TEN CAS D'INEXÉ- CUTION OU MAUVAISE EXÉCUTION DU CONTRAT

La possibilité d'un dédommagement en cas de préjudice, autre que corporel, et découlant de la mauvaise ou non-exécution du contrat est prévue, mais peut être limitée dans le contrat. La limitation doit cependant être raisonnable (article 5.2 § 4).

Il n'y a pas de distinction entre les préjudices découlant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat.  
La seule limite qui peut être envisagée et celle prévue dans les conventions internationales.

(Article L211-16 du code du tourisme)

Le voyageur pourra prétendre à un dédommagement pour tout préjudice, y compris moral, découlant de la non-conformité des services fournis.

Aucune limitation n'est prévue en dehors des cas d'exclusion déjà admis (faute du consommateur, force majeure).  
article 12.2

Le consommateur pourra réclamer une indemnisation qui pourra également tenir compte du préjudice moral subi (ex : vacances gâchées, perte de jours de vacances ou de travail, etc.).

#### INSOLVABI- LITÉ DU DÉTAILLANT OU DE L'ORGANISA- TEUR

Le texte impose à l'organisateur et/ou détaillant de voyages à forfait de prouver qu'ils disposent des garanties nécessaires pour assurer le remboursement des consommateurs ou leur rapatriement en cas d'insolvabilité ou de faillite.

Un tel régime n'existe pas pour l'instant pour les « vols secs ».

(Article 7)

La loi détaille les garanties financières qui doivent être souscrites et les établissements habilités à pouvoir délivrer ces assurances en ce qui concerne le risque d'insolvabilité et la responsabilité professionnelle.

Le garant doit être un établissement valable enregistré dans un Etat membre de l'UE ou de l'EEE.

(Articles L211-18 et R211-26 du code du tourisme)

La proposition établit une reconnaissance mutuelle des régimes de garantie valablement souscrits par un détaillant ou un vendeur dans son Etat membre.

(Article 16)

Une agence qui dispose d'un dispositif pour palier une éventuelle insolvabilité dans un pays de l'Union européenne n'aura pas besoin de souscrire à un autre dispositif si elle vend ses prestations dans un autre Etat, ce qui devrait développer le commerce transfrontalier des voyages.

Reste à savoir si les consommateurs étrangers pourront, de façon simple et rapide, bénéficier du dispositif de protection contre l'insolvabilité qui a été souscrit dans un autre Etat.