

Contact : John Phelan +32 (0)2 789 24 01
Date : 12/03/2014
Référence : BEUC-PR-2014-006

Voyages à forfait : le vote du Parlement européen déçoit les consommateurs

Le Parlement européen a voté aujourd'hui la mise à jour d'une législation européenne de 1990 régissant les voyages à forfait (voyages combinant plusieurs services tels que vols, hébergement ou location de voiture).

Le BEUC déplore que les députés européens n'aient pas amélioré la situation des consommateurs confrontés à de nouvelles méthodes de vente en ligne qui s'apparentent aux voyages à forfait, mais l'aient au contraire compliquée. Bon nombre de ces méthodes de ventes ne seront pas couvertes par les protections régissant les combinaisons de voyage traditionnelles. Les députés ont perdu l'occasion de clarifier ces points et de consolider les droits des consommateurs dans des domaines clés.

Les aspects que le BEUC juge regrettables sont les suivants :

- Ne pas avoir soumis les nouveaux modèles commerciaux en ligne, tels que les services supplémentaires proposés par les compagnies aériennes comme les nuits d'hôtel ou les voitures de location combinées aux achats de billets d'avion, aux règles applicables aux voyages à forfait ;
- Avoir harmonisé de manière complète la législation relative aux voyages fixant ainsi une limite aux législations des Etats membres et abrogeant en conséquence les lois nationales actuelles qui protègent davantage leurs consommateurs ;
- Avoir abandonné l'idée de plafonner les augmentations de prix après qu'un voyage à forfait a été vendu ;
- Avoir imposé des contraintes supplémentaires aux consommateurs, comme de présumer qu'ils sont d'accord avec des changements majeurs dans les contrats à moins qu'ils ne les contestent.
- Ne pas avoir prévu une responsabilité conjointe des voyagistes et des organisateurs en cas de problèmes.

Monique Goyens, Directrice Générale du Bureau Européen des Unions de Consommateurs, a déclaré :

« La nature du marché du voyage n'est plus la même et évolue constamment. Les agents de voyage se diversifient et de plus en plus de personnes réservent en ligne, où une kyrielle de commerces vendent des combinaisons de services de voyage. Dans un tel contexte, il va de soi que les droits européens se doivent d'être clairs, ambitieux et effectivement appliqués. Au lieu de consolider la protection des consommateurs, ce vote va au contraire semer la confusion et affaiblir les règles nationales.

« Cette nouvelle législation ne va pas permettre aux consommateurs de distinguer facilement s'ils ont acheté un voyage à forfait ou un ensemble de services distincts qui leur offre moins de protection. L'objectif principal de cette révision était la clarté et la cible est loin d'être atteinte.

« Le Parlement exige explicitement une harmonisation complète de la législation à travers l'Europe, mais cela privera certains pays de droits primordiaux. Par exemple, en Allemagne, un prix ne peut actuellement augmenter de plus de 5% avant le départ. Si cette règle est confirmée par le Conseil, elle va disparaître. En outre, bien que le Parlement oblige les opérateurs à répercuter les baisses de prix sur les consommateurs, ces derniers pourraient devoir payer des frais administratifs pour pouvoir en profiter. De plus, les consommateurs seront obligés de signaler un problème immédiatement sur le lieu-même de leurs vacances, faute de quoi ils perdront leurs droits. Cela revient clairement à miner la position des consommateurs dans de nombreux pays. »

FIN