



VOYAGES À FORFAIT ET PRESTATIONS DE VOYAGE LIÉES

De la directive de 1990 à celle de
2015 : principales évolutions

Introduction 3

Faire entrer le voyage dans l'ère d'internet 4

- Modernisation du « voyage à forfait » 4
- Un nouveau concept : la « prestation de voyage liée » 5

Améliorer l'information et la liberté des consommateurs 7

- Garantir une information complète et une communication efficace 7
- La liberté du consommateur d'annuler son voyage 8

Garantir le niveau de protection des consommateurs et renforcer l'obligation d'assistance 9

- Maintien de la responsabilité de plein droit 9
- Une assistance obligatoire mais encadrée 10
- L'insolvabilité des opérateurs ou vendeurs de voyage : nouvelles règles et nouveaux outils 11



Introduction

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 en Europe et ne tient pas compte des modes de réservation de voyage actuelles des consommateurs.

En cas de problème, le consommateur fait parfois face à un vide juridique concernant la responsabilité du prestataire. Il devenait donc nécessaire de réactualiser cette réglementation afin d'assurer un niveau de protection des consommateurs en conformité avec ces évolutions.

La [directive \(UE\) 2015/2302 du 25 novembre 2015](#) modernise l'encadrement de ce secteur commercial.

Le Centre Européen des Consommateurs France salue l'entrée en vigueur de ce texte le 1^{er} juillet 2018 qui contribue au développement du tourisme, activité essentielle dans l'économie française et européenne en assurant un haut niveau de protection des consommateurs.

Il propose une analyse des principales évolutions entre la directive de 1990 et celle de 2015 avec les changements que cela a engendré en droit français.

Faire entrer le voyage dans l'ère d'internet

Modernisation du « voyage à forfait »

Avant, sous la directive de 1990

La directive de 1990 donnait **une seule définition** du voyage à forfait : un **voyage qui combine une prestation de transport et un autre service touristique** comme l'hébergement, de façon préalable ou « clé en main », c'est à dire sans réelle personnalisation pour le consommateur (ex : catalogue au format papier). La définition était reprise en droit français (L211- 2 et R211-3 du Code de tourisme). Le forfait devait également couvrir une période de plus de 24h ou inclure une nuitée.

La jurisprudence française a très vite étendu la notion de voyage à forfait aux combinaisons de prestations choisies par les consommateurs (forfait dit « dynamique ») lorsqu'elles sont vendues dans un **même contrat** par un **même vendeur**. Les consommateurs français bénéficiaient donc des mêmes protections pour l'achat de ces forfaits dynamiques (vendus sur internet) que pour les voyages à forfait classiques. Cette extension n'existait cependant pas dans tous les pays européens, la directive étant strictement limitée à la définition du voyage à forfait « classique ». Les forfaits « dynamiques » n'étaient donc pas systématiquement couverts par les règles prévues pour les « voyages à forfait ».



A compter du 1er juillet 2018

La directive européenne 2015/2302 du 25 novembre 2015 élargit la définition du voyage à forfait pour l'adapter à la réalité du marché du tourisme et l'essor d'internet dans ce domaine. **Cette nouvelle définition s'applique dans tous les pays de l'Union européenne**. Elle a été transposée en droit français par les articles L211-1 et suivant du Code du tourisme. Le voyage à forfait reste une combinaison **d'au moins deux prestations de voyage** (hébergement, transport, location de véhicule, autre service touristique mais entrent dans la définition :

- Les **prestations combinées par un seul professionnel dans un même contrat**, même si chacune a été choisie par le consommateur,
- Les **prestations** qui font l'objet de contrats séparés, mais **achetés auprès d'un même point de vente et sélectionnées ensemble avant le paiement** par le consommateur,
- Les **prestations vendues, proposées et facturées à un prix tout compris ou total**,
- Les **prestations annoncées ou vendues sous le nom de « forfait »** ou en termes équivalents.
- Les **prestations de voyage liées** achetées auprès de professionnels distincts **lorsque les données du consommateur** (nom, modalités de paiement, email) sont transmises par l'un des professionnels aux autres **et lorsqu'un contrat est conclu** avec l'un de ces autres professionnels **au plus tard dans les 24h du premier achat**.

Un nouveau concept : la « prestation de voyage liée »

La Commission européenne a tenu à prendre en compte à la fois l'essor d'internet mais également des diverses pratiques commerciales suscitées par ce support. Dans les premières versions du texte, le Commission a inclus une autre notion « d'achat lié » appelé alors « Click through » (prestation de voyage assisté). Il s'agissait de créer un lien de responsabilité entre un site sur lequel le consommateur est venu acheter une prestation précise (des billets d'avion par exemple) avec un autre site ou prestataire vers lequel le consommateur a été redirigé depuis le site d'achat initial. Le lien de responsabilité concernait principalement la prise en charge du consommateur ou son remboursement en cas de faillite de l'un ou l'autre des prestataires.



A compter du 1er juillet 2018

La Directive de 2015 crée une autre définition : la « **prestation de voyage liée** » (transposé à l'article L211-2, III du Code du tourisme).

Il s'agit pour **un site, sur lequel un consommateur achète une prestation** touristique (transport, hébergement) de **proposer un lien vers un site partenaire** qui offre une prestation complémentaire (hébergement, location de véhicule...) dans les 24h suivant l'achat initial, mais **sans transfert des données** du consommateur. **ATTENTION** : elle se distingue de la prestation de vente liée mentionnée dans la définition du voyage à forfait.

La **prestation de voyage liée** n'est pas soumise à toutes les dispositions prévues pour les voyages à forfait et **ne prévoit pas de lien de « responsabilité » entre les deux prestataires.**

Les prestataires ont une **obligation d'information** spécifique concernant le lien entre les prestations, notamment sur :

- la non application des droits issus du voyage à forfait ;
- la responsabilité de chaque prestataire concernant sa propre prestation ;
- le droit à une protection contre l'insolvabilité.

Les « partenaires » de la vente sont donc également soumis aux obligations de protection contre l'insolvabilité qui incombe aux vendeurs et organisateurs de voyage à forfait, c'est-à-dire qu'ils devront être assurés afin que les consommateurs puissent être remboursés en cas de faillite de l'un ou l'autre.

Commentaire

La directive de 2015 étend de façon logique les droits des consommateurs et les obligations des professionnels du secteur du tourisme **aux différents modes de vente de prestations de voyage** proposés fréquemment par des intermédiaires et non des agences de voyages en ligne. Elle vise tous les prestataires, organisateurs ou détaillants qui exercent leur activité sur le territoire de l'Union européenne. La reconnaissance de ces contrats devrait permettre une harmonisation au niveau européen de la notion de voyage à forfait dont les contours étaient devenus plus flous dans certains pays européens et créaient par ailleurs un déséquilibre entre les opérateurs selon le droit national qui leur était applicable.

Mais la notion de « prestation de vente liée » comporte encore des flous juridiques notamment **en cas d'insolvabilité de l'un et l'autre des prestataires** ou sur les conséquences d'un incident survenu sur une des prestations (ex : le retard d'un vol impacte-t-il la location du véhicule à l'aéroport d'arrivée ?).

Notons également que **les prestations vendues de façon liées mais au-delà du délai de 24h n'ont aucun régime particulier.**

Exemples concrets et régime applicable

Cas	Régime
J'achète mon vol et ma réservation d'hôtel en même temps. Les <u>deux prestations sont réglées en même temps</u> et apparaissent sur la <u>même confirmation de commande</u> .	Voyage à forfait (définition élargie)
J'achète des billets d'avion et le même site me propose la réservation de l'hôtel qui est fourni par une de ses partenaires. Je n'ai <u>pas eu besoin d'indiquer une seconde fois mes coordonnées</u> pour réserver cet hôtel <u>moins de 24h</u> après l'achat des billets.	Voyage à forfait (définition élargie)
J'achète des billets d'avion et la compagnie me propose d'aller sur le site d'un partenaire pour réserver mon hôtel. J'ai été redirigé, <u>moins de 24h</u> après mon achat de billets sur le site de l'hôtelier où <u>j'ai dû communiquer toutes mes coordonnées pour la réservation</u> .	Prestation de vente liée
J'achète des billets d'avion et la compagnie propose d'aller sur le site d'un partenaire pour réserver mon hôtel. J'ai été redirigé, <u>plus de 24h</u> après mon achat de billets sur le site de l'hôtelier où j'ai dû <u>communiquer toutes mes coordonnées</u> pour la réservation.	Chaque prestation est un contrat distinct sans lien et sans responsabilité spécifique des vendeurs intermédiaires.
J'ai acheté sur un site mes billets d'avion. Puis je me suis rendu <u>sur un autre site</u> de ma connaissance pour réserver un hôtel.	Chaque prestation est un contrat distinct sans lien et sans responsabilité spécifique des vendeurs intermédiaires.

Améliorer l'information et la liberté des consommateurs

Garantir une information complète et une communication efficace

Avant, sous la directive de 1990

La directive de 1990 et sa transposition dans le Code du tourisme en France, prévoyait une série d'informations précontractuelles et contractuelles qui devaient être obligatoirement délivrées au consommateur. Il s'agit principalement des informations sur les services achetés, les prestataires devant les réaliser, le prix, la garantie financière du vendeur et sur certaines conditions comme les modalités de franchissement des frontières, les cas d'annulation ou les modalités de cession du contrat. Cette information devait être fournie par écrit, la voie électronique étant admise.



A compter du 1er juillet 2018

La directive 2015/2302 renforce l'information précontractuelle des consommateurs sur plusieurs points. Exemples : la durée d'obtention des visas nécessaires au voyage, les obligations sanitaires, l'obligation faite à l'organisateur ou vendeur du voyage de vérifier si le séjour est adapté au consommateur à mobilité réduite et d'une façon générale que le voyage soit en adéquation avec les besoins du voyageur.

La directive met également l'accent sur les supports d'information (de nature durable) et le contenu obligatoire du contrat de voyage.

Dans les articles L211-7 et suivants du Code du tourisme qui transposent ces obligations d'information, le législateur a prévu un **formulaire standard** pour la communication des informations obligatoires avant la conclusion du contrat et précise bien que ces informations doivent être lisibles et claires quel que soit le support (papier ou électronique).

La liste des informations à communiquer au consommateur une fois le contrat conclu a été complétée avec le **détail des heures d'enregistrement pour les vols, les escales et correspondances**.

La liberté du consommateur d'annuler son voyage

Rappel

Les consommateurs qui réservent en ligne des prestations de service d'hébergement touristique, de transport de biens et de passagers, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ne bénéficient pas du délai de rétractation de 14 jours.

Avant, sous la directive de 1990

La directive de 1990 et le droit français inhérent, prévoyaient la possibilité d'annuler sans frais son voyage que lorsqu'un élément essentiel du contrat ne pouvait être fourni par le vendeur ou ses sous-traitants, et ce même en cas de circonstances extérieures. La directive prévoyait également une faculté de cession du contrat, dans des conditions identiques.

Les professionnels, vendeurs et prestataires, conservaient une possibilité de prévoir des frais d'annulation moyennant généralement un barème de pénalité qu'ils fixaient eux-mêmes dans leurs conditions générales de vente.



A compter du 1er juillet 2018

La directive de 2015 encadre de **nouvelles possibilités de résiliation du voyage** par le consommateur. Dans certains cas clairement définis, le consommateur pourra résilier sans frais, dans d'autres cas, une pénalité pourra être appliquée par le détaillant ou l'organisateur du séjour.

Résiliation sans frais en cas de :

- Augmentation du prix de plus de 8% après l'achat du voyage (sauf si l'augmentation est due au taux de change, la hausse du carburant ou d'autres cas limitativement énumérés) ;
- Modification significative par l'organisateur de certaines caractéristiques principales du voyage ;
- circonstances exceptionnelles et inévitables sur le lieu de destination et qui ont des conséquences sur l'exécution du forfait (exemples : catastrophes naturelles, risque de conflit armé etc.).

Résiliation avec frais possible à tout moment avant le début du voyage. La pénalité appliquée doit être appropriée et justifiable. Le barème est fixé dans les conditions générales de vente en fonction de la date de résiliation et des économies réalisées pour les prestations pouvant être remises en vente.

La **possibilité de céder le contrat** a également été complétée par la directive de 2015 notamment en ce qui concerne les frais de cession qui doivent être clairement indiqués avant que le consommateur ne valide la transaction et qui doivent être raisonnables et conformes au coût réel qu'implique le changement de voyageur.



Commentaire

La reconnaissance par la loi d'une faculté d'annulation pour le consommateur a suscité les critiques d'une partie des professionnels qui y voyaient une **situation déséquilibrée** entre les prestataires et les consommateurs. Or ce serait oublier qu'il ne s'agit aucunement d'un droit de rétractation et que le domaine du voyage reste spécifique en ce sens. En revanche, il n'est pas inutile d'encadrer une pratique largement répandue chez les professionnels qui offraient certes aux consommateurs la possibilité d'annuler leur séjour mais à des conditions parfois disproportionnées.

Cependant, il est à craindre que ces cas d'annulation seront sources de débats car certaines **notions restent à définir** comme les frais « justifiés » ou les pénalités « non déraisonnables ». On peut regretter enfin que les risques sanitaires ou sécuritaires dans le pays de destination ne soient pas pris en compte dans la décision des autorités compétentes (Ministère des affaires étrangères par exemple), pour garantir et faciliter l'application de cette disposition à la fois pour les consommateurs et pour les professionnels. L'appréciation de ces situations reviendra nécessairement au juge.

Garantir le niveau de protection des consommateurs et renforcer l'obligation d'assistance

Maintien de la responsabilité de plein droit en France

Avant, sous la directive de 1990

Depuis la transposition de la directive de 1990, la France avait choisi d'aller au-delà du minimum de protection prévu alors par le texte européen en instituant une **responsabilité de plein droit des vendeurs de voyage à forfait, et une responsabilité pour faute**.

Cette spécificité française permettait au consommateur de se retourner contre un seul interlocuteur en cas d'incident pendant le voyage (hors incident pendant le transport imputable aux compagnies aériennes), pour demander le remboursement total de prestations non fournies et ce même si la défaillance relève d'une cause extérieure.

Là où certains pays ont choisi de faire peser la responsabilité sur les prestataires selon leur intervention (tour opérateur / agence de voyage / vendeur de la prestation), la France a préféré une responsabilité exclusive du vendeur.



A compter du 1er juillet 2018

Alors que la directive prévoit la responsabilité de l'organisateur, elle laisse la possibilité aux Etats membres de prévoir une responsabilité du détaillant.

La **France** a décidé de **maintenir la responsabilité « de plein droit » de l'organisateur ou vendeur du voyage**, ce qui est une bonne nouvelle pour tous les consommateurs qui achètent leur voyage auprès d'agences françaises.

Le maintien de la responsabilité de plein droit dans le Code du tourisme français a suscité les critiques de la part des professionnels du secteur pour qui cette disposition serait contraire au principe d'harmonisation maximale de la directive.

Selon eux, cette disposition crée un déséquilibre avec les professionnels des autres pays de l'UE qui n'y sont pas soumis et va au-delà de la directive.

Le législateur a cependant choisi de conserver ce droit ancré depuis des décennies dans le droit français et qui garantit un haut niveau de protection ainsi qu'une facilité de mise en œuvre puisqu'il n'est pas nécessaire de prouver une faute pour obtenir le remboursement d'une prestation objectivement non fournie.

Une assistance obligatoire mais encadrée

Avant, sous la directive de 1990

La directive de 1990 et sa transposition dans le Code du tourisme ne prévoyaient pas explicitement une obligation d'assistance du vendeur à l'égard du consommateur. Mais avec l'article L211-16 du Code du tourisme, il était possible de demander le remplacement des prestations non fournies sur place, sans frais pour les consommateurs.

Cette absence d'encadrement précis a conduit dans certaines situations à des comportements excessifs, soit de la part des professionnels qui n'ont pas ou peu aidé les consommateurs dans des situation délicates à l'étranger, soit de la part des consommateurs qui ont organisé eux-mêmes leur assistance, parfois dans des proportions excessives en terme de coût, exigeant par la suite le remboursement (exemple : retour en voiture + bateau lors de l'éruption du volcan islandais en 2010).



A compter du 1er juillet 2018

La directive de 2015 et sa transposition viennent ici combler ce vide juridique et prévoient un **régime d'assistance plus précis** et également limité lorsqu'un incident, même extérieur aux prestataires, perturbe le retour des consommateurs.

L'obligation d'assistance consiste alors à proposer un **réacheminement et à prendre en charge l'hébergement nécessaire, dans la limite de 3 nuitées**.

Le consommateur acquiert également un **droit à organiser lui-même ses prestations** sans nécessairement avoir à obtenir un accord préalable du vendeur et pourra être remboursé de ces frais dans les limites de prise en charge prévues.



Commentaire

L'introduction par la directive d'une notion d'assistance fait écho aux difficultés politiques, sécuritaire, climatiques ou aux catastrophes naturelles qui se sont succédées ces dernières années à travers le monde. Tout en imposant cette obligation d'assistance, le législateur européen a conservé un équilibre en le limitant dans le temps, ce qui n'est pas encore prévu en cas d'achat de vol sec.

Il faut noter à cet égard que les prestations de vols faisant partie d'un voyage à forfait sont soumises à la fois à la directive en matière de voyage à forfait (impacts sur les autres prestations du voyage, annulation complète du forfait) mais aussi au règlement européen 261/2004 en matière de droit des passagers aériens, qui prévoit un régime de compensation et d'assistance à la charge exclusive des compagnies aériennes et uniquement en cas d'annulation, retard ou refus d'embarquement de leur part.

L'insolvabilité des opérateurs ou vendeurs de voyage : nouvelles règles et nouveaux outils

Avant, sous la directive de 1990

Il a été imposé aux agences de voyage et vendeurs de voyages à forfait, dès 1990, de souscrire à une **garantie financière** pour couvrir une éventuelle situation d'insolvabilité et donc assurer au consommateur, soit le remboursement de leur voyage, soit la réalisation de celui-ci. La disposition prévoyait cette obligation au niveau national sans nécessairement introduire une reconnaissance automatique entre Etats.

En France, l'**attribution de la licence** autorisant un professionnel à proposer et vendre des voyages à forfait est soumis à la **condition** que ce dernier puisse prouver la **souscription d'une garantie contre l'insolvabilité**. C'est un organisme administratif, Atout France, qui est en charge de ce contrôle.



A compter du 1er juillet 2018

La nouvelle directive vise à faciliter l'accès au marché européen pour les vendeurs de voyages à forfait car il n'est plus nécessaire de disposer d'une garantie financière dans le pays où se trouve le consommateur mais de **pouvoir justifier d'une telle garantie dans le pays d'établissement principal du vendeur**. Il s'agit donc ici d'une **reconnaissance mutuelle de la garantie financière déjà souscrite dans un pays de l'Union européenne**.

Les pays doivent par ailleurs créer un **point de contact** dédié afin d'assurer la communication entre les opérateurs proposant des voyages à forfait et les autorités en charge de contrôler que ces derniers sont en conformité avec cette obligation.



Commentaire

Même si l'on peut saluer le **principe de reconnaissance réciproque des garanties financières** pour favoriser la concurrence entre les prestataires et vendeurs à travers l'Union européenne, il aurait été également opportun de profiter de la révision de la directive de 1990 pour inciter les Etats membres non pas uniquement à s'assurer que les agences ont souscrit cette garantie, mais aussi veiller à un **contrôle régulier** de ces dernières pour garantir un niveau élevé de protection des consommateurs. Il est en effet arrivé que des agences aient effectivement obtenu un droit de s'établir en apportant les preuves de leur garantie financière, mais au bout de quelque temps, ne disposant plus de cette garantie, elles n'ont pas été contrôlées et ont continué à opérer jusqu'à leur liquidation, qui faute de garantie, n'a pas donné lieu au remboursement des consommateurs lésés.

Pour revenir sur le principe de reconnaissance réciproque, il ne faut pas perdre de vue le caractère de plus en plus transfrontalier de la vente des prestations de voyage. Des entreprises basées dans un Etat membre n'hésitent plus à proposer également ses 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 d'origine.

La création de points de contact sera-t-elle suffisante pour permettre aux consommateurs, en cas de liquidation et d'insolvabilité, de pouvoir obtenir aisément et rapidement leur remboursement ? Seule la mise en pratique du texte permettra de voir si le dispositif est efficace pour les consommateurs étrangers victimes.

Centre Européen des Consommateurs France



Bahnhofplatz 3
77694 Kehl
Allemagne



0049 (0) 7851 991 48 0

0 820 200 999 Service 0,12 €/min
+ prix appel



info@cec-zev.eu

Nos bureaux sont ouverts au public du mardi
au jeudi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à
17h00.

www.europe-consommateurs.eu



Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Hebergé par



Cofinancé par
l'Union européenne

Mentions légales

Editeur : Centre Européen de la Consommation / Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl / Allemagne • Tel.: + 49 (0) 78 51 / 991 480 • Fax: + 49 (0) 78 51 / 99 14 811 • E-Mail: info@cec-zev.eu • Web: www.cec-zev.eu • Mise à jour : juin 2018

Cette publication ne prétend pas être exhaustive mais vise à donner un aperçu des questions et des problèmes posés dans la thématique traitée. Bien que vérifiées, nous ne pouvons garantir l'exactitude des informations contenues dans cette brochure.

© Centre Européen de la Consommation

Registre des associations du Tribunal d'instance de Fribourg-en-Brisgau, numéro VR 370391; Directrice Générale : Martine Mérieau