

**F Consultation UE - Voyage à forfait A2**  
MH/ND/JP  
878-2022

**Bruxelles, le 17 mai 2022**

**AVIS**

**sur**

**UNE CONSULTATION EUROPEENE SUR LE RÉEXAMEN  
DE LA DIRECTIVE SUR LES VOYAGES À FORFAIT**

(approuvé par le Bureau le 2 mai 2022,  
entériné par l'Assemblée plénière du Conseil Supérieur le 17 mai 2022)

## **Présentation du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME**

Le Conseil Supérieur des Indépendants et des PME est un organe consultatif fédéral belge, créé par la loi du 24 avril 2014 relative à l'organisation de la représentation des indépendants et des PME. Il regroupe 190 fédérations nationales interprofessionnelles et professionnelles agréées par les autorités belges, défendant les intérêts des indépendants et des petites et moyennes entreprises. Le Conseil Supérieur existe, dans sa forme actuelle, depuis plus de 50 ans. Il a trois missions.

Le Conseil Supérieur est le porte-parole des indépendants, des professions libérales et des PME belges. Selon la définition belge, les PME correspondent à des entreprises qui, dans la définition européenne, sont désignées comme étant des petites et micro-entreprises. Il exerce ce rôle entre autres en rendant des avis formels qui sont adressés en premier lieu aux Ministres concernés du gouvernement fédéral belge mais aussi au Parlement belge et aux instances européennes. Les avis du Conseil Supérieur portent sur toutes les facettes possibles de la vie professionnelle des indépendants et des PME : la politique générale PME, les réglementations professionnelles, les pratiques du commerce, la problématique des retards de paiement, la simplification administrative, etc.

Le Conseil Supérieur a aussi une compétence de représentation en ce sens qu'il délègue des représentants dans les organes consultatifs ou de gestion de diverses instances socio-économiques. Le Conseil Supérieur désigne ainsi les représentants des indépendants et des PME dans une trentaine d'instances officielles.

Enfin, le Conseil Supérieur est une plate-forme de concertation pour les indépendants et les PME.

Le Conseil Supérieur est enregistré sous le numéro 59919253482-83 dans le registre de transparence commun adopté par le Parlement européen et la Commission européenne.

# INTRODUCTION

## Structure du questionnaire

Ce questionnaire vise à recueillir des données, des informations et des avis auprès des parties prenantes sur leurs expériences et leurs perceptions en ce qui concerne l'application des règles actuelles de l'UE en matière de voyages à forfait et de prestations de voyage liées, ainsi que sur les incidences des options de modifications éventuelles. Les différentes réponses possibles proposées dans le présent questionnaire tiennent compte des retours déjà reçus des parties prenantes, ainsi que des recommandations provenant d'études et de rapports pertinents, tels que le rapport spécial relatif aux droits des passagers aériens durant la pandémie de COVID-19, publié par la Cour des comptes européenne le 29 juin 2021[1].

Les différentes réponses possibles et l'ordre dans lequel celles-ci sont présentées ne reflètent pas les préférences des services de la Commission. Ce questionnaire est composé de questions auxquelles tous les répondants peuvent répondre ainsi que de questions spécifiques adressées à des catégories particulières de répondants. Il est structuré comme suit:

- I. Questions pour tous les répondants
- II. Questions supplémentaires pour les particuliers utilisant des services de voyage
- III. Questions supplémentaires pour les organisations de consommateurs et les autorités publiques
- IV. Questions supplémentaires pour les autorités publiques
- V. Questions supplémentaires pour les entreprises et leurs organisations
- VI. Questions supplémentaires pour les fournisseurs de protection contre l'insolvabilité

---

[1] Rapport spécial n° 15/2021 - Droits des passagers aériens durant la pandémie de COVID-19: malgré les efforts de la Commission, des droits essentiels n'ont pas été protégés (2021/C 258/05).

## Informations pratiques pour remplir le questionnaire

Vous pouvez remplir une, plusieurs ou toutes les sections qui vous concernent. À la fin du questionnaire, après les questions supplémentaires de la section VI, vous aurez la possibilité de télécharger un document dans lequel vous exposez des observations particulières sur les questions soulevées dans ce questionnaire et/ou étayez votre position. Vous pouvez également signaler des problèmes qui ne sont pas spécifiquement abordés dans ce questionnaire. Pour de nombreuses questions, vous pouvez choisir plusieurs options parmi celles proposées. Si vous ne disposez pas d'informations suffisantes pour répondre à une question en particulier ou si vous ne souhaitez pas vous prononcer, vous pouvez ignorer la question ou répondre «Je ne sais pas».

## Informations vous concernant

- \* Langue de votre contribution

- \* J'apporte ma contribution en tant que:

- \* Nom de l'organisation

255 caractère(s) maximum

45 out of 255 characters used.

Numéro d'inscription au registre de transparence

Vérifiez si votre organisation est inscrite au [registre de transparence](#). Il s'agit d'une base de données dans laquelle s'inscrivent de leur plein gré les organisations cherchant à influencer sur le processus décisionnel de l'UE.

255 caractère(s) maximum

0 out of 255 characters used.

- \* Pays d'origine

Veillez indiquer votre pays d'origine ou celui de votre organisation.

### \* Paramètres de confidentialité pour la publication de la contribution

La Commission publiera les réponses reçues à la présente consultation publique. Vous pouvez choisir de consentir à la publication de vos coordonnées ou de rester anonyme.

**Anonymat**

Publication des informations relatives à l'organisation uniquement: le type de répondant choisi pour répondre à la présente consultation, le nom de l'organisation au nom de laquelle vous répondez ainsi que son numéro d'inscription au registre de transparence, sa taille, son pays d'origine et votre contribution seront publiés tels quels. Votre nom ne sera pas publié. Veuillez ne pas inclure de données à caractère personnel dans la contribution proprement dite si vous souhaitez rester anonyme.

**Publication**

Publication des informations relatives à l'organisation et au répondant: le type de répondant choisi pour répondre à la présente consultation, le nom de l'organisation au nom de laquelle vous répondez ainsi que son numéro d'inscription au registre de transparence, sa taille, son pays d'origine et votre contribution seront publiés. Votre nom sera également publié.

\*

- J'accepte les [dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel](#).

## Informations sur votre organisation

La Commission publiera toutes les contributions à la présente consultation publique. Vous pouvez choisir d'autoriser la publication de vos coordonnées ou de rester anonyme lors de la publication de votre contribution. **Dans un souci de transparence, le type de répondant [par exemple «association d'entreprises», «organisation de consommateurs» ou «citoyen(ne) de l'UE»], le pays d'origine, le nom et la taille de la structure, ainsi que son numéro d'inscription au registre de transparence, sont toujours publiés. Votre adresse électronique ne sera jamais publiée.** Veuillez choisir l'option en matière de protection de la vie privée qui vous convient le mieux. Options en matière de protection de la vie privée par défaut en fonction du type de répondant sélectionné

\*

J'accepte les [dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel](#).

**Pour les entreprises ou organisations,** veuillez indiquer la/les activité(s) principale(s) que vous ou vos membres exercez. Si ces activités relèvent d'au moins deux des catégories énumérées ci-dessous, veuillez toutes les mentionner.

- Organisateur de forfaits
- Détaillant de forfaits
- Professionnel facilitant des PVL
- Plateformes en ligne fournissant des services d'information tels que la comparaison des prix et l'agrégation des offres disponibles, que ces services soient fournis aux consommateurs ou à d'autres entreprises
- Plateformes en ligne facilitant la réservation de services de voyage et/ou de forfaits indépendants
- Transporteur (prestataire de services de transport de passagers)
- Hôtels, maisons d'hôtes et autres prestataires proposant des services d'hébergement (avec ou sans repas) à des fins touristiques
- Entreprise de location de voitures
- Professionnel fournissant d'autres services liés au tourisme
- Fournisseur de protection contre l'insolvabilité (fonds de garantie voyages, par exemple, qu'il soit public ou privé), compagnie d'assurances (assurance directe ou réassurance), banque, etc.
- Organisme de règlement extrajudiciaire des litiges (MARC)
- Centre européen des consommateurs
- Autres

## I. QUESTIONS POUR TOUS LES RÉPONDANTS

### I.1. Évolution du marché

**Question 1.** Pourquoi les voyageurs choisissent-ils des forfaits au lieu de réserver chaque service de voyage séparément?

- Les forfaits permettent de gagner du temps lors de la planification d'un voyage
- Il est plus facile de souscrire à la totalité des services dans un seul point de vente
- Les forfaits permettent aux voyageurs de réaliser des voyages qu'ils n'auraient pas entrepris d'organiser seuls, comme visiter des lieux «exotiques»
- Leur prix est plus intéressant
- Les forfaits présentent davantage de garanties
- Autres raisons

**Question 2.** La directive visait à renforcer la protection des consommateurs et à garantir une concurrence plus équitable en élargissant la définition des forfaits. Avez-vous observé l'une des tendances suivantes depuis juillet 2018, date à laquelle la directive a commencé à s'appliquer?

- La plupart des professionnels ont accepté leur (nouveau) rôle d'organiseurs de forfaits, y compris dans le cas des combinaisons de services de voyage qui n'étaient auparavant pas considérées comme des forfaits (ou dont la classification n'était pas claire)
- De nombreux professionnels ont modifié leur modèle économique/processus de réservation afin de ne pas être considérés comme des organisateurs de forfaits
- De nombreux professionnels affirment ne pas organiser de forfaits et en organisent pourtant
- Autres changements observés
- Je ne sais pas

**Question 3.** Selon vous, dans quelle mesure la directive est-elle adaptée aux tendances du marché, notamment à l'expansion constante des ventes par réservation en ligne et des réservations sur appareils mobiles?

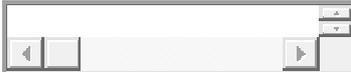
- Très bien adaptée
- Relativement bien adaptée
- Peu adaptée
- Je ne sais pas

**Question 3 bis.** Veuillez préciser les raisons et proposer des solutions.

La transposition de la directive 2015/2302 n'a pas rencontré les objectifs escomptés. Il s'agissait en premier lieu d'adapter les règles aux évolutions du marché des voyages qui s'est fortement digitalisé depuis 1990. Or, on ne peut que constater que bon nombre d'acteurs actifs principalement en ligne continuent à échapper aux obligations qui incombent aux professionnels qui vendent des voyages à forfait. Des propositions pour améliorer la directive

sont reprises dans les réponses aux questions suivantes et dans le document joint au questionnaire.

*1000 caractère(s) maximum*



**Question 4.** Avez-vous observé, après le déclenchement de la crise sanitaire liée à la COVID-19 et pendant cette crise, l'un des changements suivants dans les pratiques commerciales, notamment dans les clauses contractuelles, en ce qui concerne les forfaits?

- Les voyageurs ont davantage de possibilités pour modifier le forfait ou résilier le contrat sans frais
- Les organisateurs hésitent à proposer des forfaits
- Autres changements

**Question 4 bis.** Autres observations éventuelles.

La protection des voyageurs a été considérablement renforcée par la nouvelle loi. Cela se manifeste notamment par les nouvelles prérogatives dont hérite le voyageur en cas de non-conformité pendant le voyage, par la possibilité d'invoquer la force majeure pour annuler le voyage sans frais ou encore par le devoir de l'organisateur du voyage de supporter le coût d'hébergement nécessaire en cas de force majeure.

Un des principaux problèmes posés par la directive et sa transposition tient à sa difficulté d'interprétation. Cela a un impact significatif sur la lourdeur de la charge administrative qui pèse sur les professionnels du secteur, engendre de l'incertitude juridique et compromet le level playing field. L'ambiguïté de certaines dispositions et l'introduction de nouveaux concepts vagues provoquent beaucoup d'incertitude et conduisent à des interprétations très différentes.

*1000 caractère(s) maximum*



## **I.2. Définitions et champ d'application**

Dans leur premier retour d'informations, les parties prenantes ont formulé leurs observations sur le champ d'application de la directive et les définitions, suggérant, entre autres, que dans certaines situations, il peut être difficile de faire la distinction entre les forfaits et les prestations de voyage liées (PVL).

**Question 5.** La directive définit un «forfait» comme la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage (par exemple, le transport et l'hébergement) aux fins du même voyage ou séjour de vacances, lorsque certains critères, qui témoignent d'un lien étroit entre les services, sont remplis. Que pensez-vous de la définition actuelle d'un forfait?

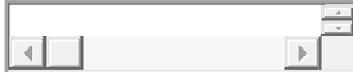
- Elle devrait être conservée
- Elle devrait couvrir davantage de combinaisons de services de voyage
- Elle devrait couvrir moins de combinaisons de services de voyage
- Elle devrait être plus précise

- Je ne sais pas

**Question 5 bis.** Autres observations éventuelles.

...

1000 caractère(s) maximum



**Question 6.** Pensez-vous que les définitions actuelles devraient être modifiées pour que les professionnels qui réservent différents services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances pour des voyageurs ne soient plus responsables en tant qu'organisateur, même lorsque ces services sont choisis conjointement dans un point de vente?

- Oui, même s'il existe un prix tout compris ou un prix total pour les services de voyage choisis
- Oui, mais pas s'il existe un prix tout compris ou un prix total pour les services de voyage choisis
- Oui, mais uniquement pour les forfaits vendus en face-à-face (c'est-à-dire pas pour les réservations en ligne)
- Oui, mais uniquement pour les petites agences de voyages physiques (c'est-à-dire pas pour les grandes agences de voyages physiques et pas pour les réservations en ligne)
- Oui, mais uniquement pour les réservations en ligne effectuées avec un «panier d'achats»
- Oui, mais uniquement s'il est clairement indiqué que, dans ces cas, les voyageurs ne sont pas protégés par les règles relatives aux forfaits
- Non

**Question 6 bis.** Autres observations éventuelles.

Il faut remarquer que la définition de forfaits achetés grâce à des procédures de réservation en ligne liées n'a pas livré les résultats escomptés, celle-ci étant facilement contournable. Par exemple, lorsqu'une compagnie aérienne propose aux clients ayant déjà acheté un billet d'avion sur son site web, un service complémentaire comme la location d'une chambre d'hôtel ou le recours à une voiture de location via un hyperlien, cela devrait en principe correspondre à la définition décrite à l'article 3, 2° b) v). Pour qu'il s'agisse d'un voyage à forfait selon cette définition, la compagnie doit transmettre les données personnelles du voyageur 24 heures au plus tard après la confirmation de la réservation du premier service de voyage (ici, le billet d'avion). Dans la pratique, ceci est aisément contournable : il suffit à la compagnie aérienne d'attendre plus longtemps que le délai de vingt-quatre heures pour éviter de se plier aux obligations relatives au contrat de voyage à forfait.

1000 caractère(s) maximum



**Question 7.** Selon vous, la définition des «forfaits achetés par réservation en ligne liée» devrait-elle être conservée ou modifiée?

Forfaits achetés par réservation en ligne liée [article 3, point 2 b) v), de la directive]: réservations en ligne effectuées dans différents points de vente et définies comme des «forfaits» si le professionnel avec lequel un premier contrat est conclu transmet le nom, l'adresse électronique et

les modalités de paiement du client au prestataire d'un deuxième service de voyage et que le second contrat est conclu dans les 24 heures suivant le premier contrat.

- Cette définition devrait être conservée, car ces réservations «en ligne liées» constituent un modèle de réservation qui devrait être réglementé et considéré comme un forfait
- Cette définition devrait être conservée, mais le transfert des modalités de paiement d'un professionnel à un autre *ne devrait pas* être exigé afin que davantage de combinaisons soient considérées comme des forfaits
- Cette définition devrait être supprimée, parce qu'elle n'a aucune valeur pratique ou qu'elle a une valeur pratique très limitée, ou qu'elle est difficile à appliquer en pratique
- D'autres modifications devraient être apportées à cette définition
- Je ne sais pas

**Question 7 bis.** Veuillez préciser.

La définition des forfaits achetés par réservation en ligne liée étant largement contournée, une définition plus inclusive s'impose pour combler le vide juridique. La règle de la transmission des données à caractère personnel dans les 24 heures doit devenir facultative et celle de la transmission d'un seul type de données à caractère personnel, obligatoire. Les voyages à forfait décrits à l'article 3, 2° b) v) deviendraient : "*la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du voyageur ou les modalités de paiement ou l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres professionnels ou lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage*".

1000 caractère(s) maximum



**Question 8.** Pour le moment, les combinaisons de services d'hébergement avec des services touristiques autres que le transport ou la location de voiture ne sont pas considérées comme des forfaits, c'est-à-dire qu'elles sont exclues du champ d'application de la directive, si le montant de l'autre/des autres service(s) touristique(s) (par exemple, des massages et d'autres prestations de thermalisme proposées par un hôtel) est inférieur à 25 % de la valeur globale de la combinaison.

Pensez-vous que ces combinaisons de services de voyage devraient être exclues du champ d'application de la directive même si le montant des autres services touristiques est supérieur à 25 % du prix total?

- Oui, elles devraient en être exclues
- Non, elles ne devraient pas en être exclues
- Non, elles ne devraient pas en être exclues, mais les règles devraient être modifiées d'une autre manière
- Je ne sais pas

**Question 8 bis.** Autres observations éventuelles.

Ces autres services touristiques (bien-être, billets pour des matchs sportifs, etc.) constituent souvent une caractéristique essentielle qui, lorsqu'elle est abandonnée, rend caduc l'intérêt que représente le voyage pour les voyageurs.

**Question 9.** Souhaiteriez-vous proposer d'autres modifications aux définitions des termes «voyageur», «service de voyage», «forfait» ou au champ d'application de la directive? Dans l'affirmative, veuillez préciser.

Il faut envisager de faire entrer les services de voyage individuels vendus par des intermédiaires, tels que les courtiers (*brokers*) et agents de voyage en ligne (OTA), dans le champ d'application de la directive.

### I.3. Annulations, liquidités et remboursements

La directive sur les voyages à forfait permet aux voyageurs de résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du forfait et de recevoir le remboursement de tous les paiements effectués, déduction faite de frais de résiliation appropriés. En outre, les voyageurs (et les organisateurs) ont le droit de résilier le contrat de voyage à forfait lorsque des «circonstances exceptionnelles et inévitables» ont des conséquences importantes sur son exécution ([article 12, paragraphe 2](#), [article 12, paragraphe 3](#), et [article 3, point 12](#), de la directive). Dans ce cas, les voyageurs ont droit *au remboursement intégral de leurs prépaiements dans un délai de 14 jours, sans frais de résiliation.*

La pandémie de COVID-19 a entraîné des annulations de voyages en masse mais, souvent, les voyageurs ont reçu leur remboursement bien plus tard ou ont dû accepter un bon à valoir au lieu d'un remboursement. Les organisateurs ont invoqué des problèmes de liquidités provoqués par la pandémie de COVID-19 et ont fait valoir qu'ils n'étaient pas en mesure de rembourser les voyageurs parce qu'ils n'avaient pas reçu de remboursements de la part de prestataires de services tels que les compagnies aériennes. En outre, il y avait parfois des désaccords entre les organisateurs et les voyageurs sur le bien-fondé des annulations.

La directive ne prévoit aucune disposition concernant la possibilité d'offrir des bons à valoir ni les caractéristiques qu'ils devraient présenter et, par conséquent, aucune obligation de fournir une protection contre l'insolvabilité dans le cas des bons à valoir. Dans sa [recommandation \(UE\) 2020/648](#) du 13 mai 2020, la Commission a établi des principes visant à rendre les bons à valoir plus intéressants pour les voyageurs, par exemple en leur offrant une protection contre l'insolvabilité.

**Question 10.** Êtes-vous d'accord avec l'un ou l'autre des énoncés suivants concernant les droits d'annulation des forfaits?

- Les règles actuelles relatives aux droits d'annulation sont suffisamment claires
- Les règles actuelles relatives aux droits d'annulation pourraient être explicitées davantage au moyen d'orientations non contraignantes
- Les règles actuelles relatives aux droits d'annulation ne sont pas suffisamment claires et devraient être modifiées
- Je ne sais pas

**Question 10 bis.** Autres observations éventuelles.

Par exemple, en cas d'annulation d'un voyage à forfait en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, les organisateurs sont tenus de rembourser intégralement leurs clients, alors même que l'argent des réservations a déjà été versé aux fournisseurs des services de voyage. Or, s'agissant des compagnies aériennes en particulier, il est souvent impossible pour l'organisateur de voyages de récupérer l'argent versé, alors même que les prestations ne seront pas effectuées.

1000 caractères maximum

**Question 11.** La directive devrait-elle spécifiquement régler les effets des «avertissements officiels concernant les voyages», par exemple leur valeur juridique au regard des annulations liées à des circonstances exceptionnelles et inévitables?

- Oui
- Non
- Autres point de vue

**Question 11 bis.** Autres observations éventuelles.

Durant la crise de la COVID-19, de nombreuses discussions ont eu lieu concernant l'interprétation des avis émis par le Service Public Fédéral Affaires étrangères. Il n'est pas clair si les recommandations "voyages interdit", "voyage déconseillé" ou "voyage fortement déconseillé" peuvent conduire à une résiliation du contrat de voyage à forfait conformément à l'article 12 de la directive.

Cette crise a montré que la résiliation dans des circonstances exceptionnelles et inévitables est problématique au niveau de l'assurabilité, les assureurs et experts en sinistres pouvant exclure ces motifs. Dans ces circonstances, le risque devrait être réparti de manière plus proportionnelle.

Enfin, il faut souligner que le remboursement intégral au voyageur de tous les paiements effectués ne permet pas de rémunérer l'organisateur / détaillant. La directive devrait être adaptée en prévoyant qu'un montant raisonnable peut être retenu par celui-ci en cas d'assistance pour annulation.

1000 caractères maximum

**Question 12.** La directive devrait-elle préciser que les organisateurs peuvent émettre des bons à valoir au lieu d'un remboursement dans un délai de 14 jours, à condition: a) que les voyageurs y consentent; b) que les voyageurs aient la garantie de recevoir leur argent si le bon n'est pas utilisé au cours de sa période de validité; et c) que les bons soient obligatoirement protégés contre l'insolvabilité de l'émetteur?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

**Question 13.** Selon la directive, les voyageurs doivent être informés de l'identité de l'organisateur du forfait. En cas de résiliation du contrat, l'organisateur est tenu de rembourser les éventuels prépaiements aux voyageurs. Lorsqu'un forfait est vendu par l'intermédiaire d'un détaillant, certains États membres prévoient que les détaillants sont également responsables des remboursements. Toutefois, dans la pratique, les voyageurs ne

comprennent pas toujours le rôle des différents professionnels, ni quel professionnel est responsable du remboursement. Parmi les énoncés suivants, avec lequel êtes-vous d'accord?

- Les règles actuelles sont suffisamment claires et ne nécessitent pas d'être modifiées
- Les organisateurs comme les détaillants devraient être juridiquement responsables des remboursements dans tous les États membres
- Les professionnels devraient être tenus d'informer clairement les voyageurs de l'identité du professionnel qui agit en tant qu'organisateur, détaillant ou prestataire de services dans le cadre d'un forfait, et de ses obligations à l'égard des voyageurs
- Je ne sais pas

**Question 14.** Conformément à la directive, lorsqu'un contrat de voyage à forfait est résilié par l'organisateur ou le voyageur, ce sont les organisateurs, et non les prestataires de services individuels, qui doivent rembourser les voyageurs à forfait, étant donné que les organisateurs sont responsables des forfaits dans leur ensemble et que les voyageurs peuvent ne pas connaître le prix des services individuels. Suivant la même logique, [le règlement \(CE\) n° 261/2004 relatif aux droits des passagers aériens](#) confirme que, lorsqu'un vol fait partie d'un forfait qui n'est pas utilisé, c'est à l'organisateur et non au transporteur aérien qu'il revient de rembourser les voyageurs. Dans le même temps, certains organisateurs indiquent qu'il leur est difficile de rembourser les voyageurs à forfait s'ils ne reçoivent pas les remboursements des prestataires de services. Dans ce contexte, quel est celui des énoncés suivants, s'il y en a, avec lequel vous êtes d'accord?

- Il n'y a pas lieu de modifier les règles actuelles
- Les voyageurs à forfait devraient avoir le droit d'obtenir directement un remboursement auprès des prestataires de services tels que les compagnies aériennes ou les hôtels. Les prestataires de services devraient pouvoir refuser le remboursement s'ils ont déjà versé le remboursement à l'organisateur
- Les organisateurs devraient avoir droit à un remboursement de la part des prestataires de services tels que les compagnies aériennes ou les hôtels, dans un délai défini, afin de leur permettre de rembourser les voyageurs
- Les organisateurs devraient avoir droit à un remboursement de la part des prestataires de services tels que les compagnies aériennes ou les hôtels, dans un délai défini, afin de leur permettre de rembourser les voyageurs, mais uniquement lorsque les services en question ont été annulés par les prestataires de services
- D'autres modifications devraient être apportées

**Question 15.** Actuellement, lorsque les contrats de voyage à forfait sont résiliés en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, le délai de remboursement est de 14 jours à compter de la résiliation du contrat. Ce délai est conforme aux autres textes législatifs de l'UE en matière de protection des consommateurs. En revanche, les délais de remboursement des billets indépendants annulés par le prestataire de services de transport varient entre sept jours et un mois, en fonction du moyen de transport. Avec lequel des énoncés suivants êtes-vous d'accord?

- Le délai actuel de 14 jours prévu par la directive devrait être maintenu pour tous les forfaits

- Le délai de remboursement des forfaits devrait dépendre du moyen de transport inclus dans le forfait et correspondre aux délais applicables aux billets indépendants en fonction du moyen de transport concerné
- Aucun des deux énoncés ci-dessus

**Question 15 bis.** Veuillez préciser.

Dans le cas des voyages à forfait et durant la crise COVID, les organisateurs de voyages sont tenus de rembourser dans un délai de 14 jours, bien que nombre d'entre eux n'aient pas pu/ne soient pas en mesure de récupérer l'argent qu'ils avaient versé aux fournisseurs. Pour répondre à cette situation, 15 États membres ont pris une mesure spéciale pour assurer la liquidité du secteur des agences de voyage et des voyagistes à travers le mécanisme des bons à valoir.

Il semble évident que le voyageur doit être remboursé par l'organisateur du montant total du voyage dans ce délai. Cependant, en raison du manque de coordination entre les différents fournisseurs (hôtels, restaurants, musées, compagnies aériennes, etc.), la directive implique que l'organisateur du voyage à forfait doit remplir le rôle d'une banque. Une adaptation et un alignement de la période de remboursement sont donc nécessaires, ainsi qu'un maintien du système de bons à valoir.

*1000 caractère(s) maximum*



#### **I.4. Protection contre l'insolvabilité, prépaiements et préparation à une crise de liquidité**

La directive laisse aux États membres le soin de fixer les modalités de leurs systèmes de protection contre l'insolvabilité, y compris d'opter pour un ou plusieurs fonds de garantie voyages publics ou privés ou pour un système fondé sur des polices d'assurance ou des garanties bancaires. Toutefois, la directive prévoit des critères relatifs à l'efficacité des systèmes nationaux et, lors de sa transposition, la Commission a régulièrement échangé avec les États membres sur la manière d'assurer une protection efficace contre l'insolvabilité.

À la suite de l'insolvabilité de Thomas Cook, en 2019, et dans le contexte de la pandémie de COVID-19, certaines questions ont été soulevées concernant les éventuelles lacunes de certains systèmes nationaux de protection contre l'insolvabilité et la disponibilité de solutions d'assurance. En outre, le premier retour d'informations des parties prenantes indique que la mise en place de garanties illimitées pourrait ne pas toujours être réaliste.

Par conséquent, une harmonisation plus poussée, des mécanismes supplémentaires et/ou des restrictions sur les prépaiements, ainsi que des moyens de garantir les remboursements en cas de crise de liquidité pourraient être envisagés.

**Question 16.** Selon vous, les normes de protection contre l'insolvabilité applicables aux organisateurs (et, le cas échéant, aux détaillants) sont-elles bien moins exigeantes dans certains États membres que dans d'autres?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

**Question 16 bis.** Veuillez fournir des exemples.

...

1000 caractère(s) maximum

**Question 17.** Selon vous, les différences qui subsistent entre les systèmes nationaux de protection contre l'insolvabilité ont-elles l'une des conséquences suivantes?

- Une protection insuffisante des voyageurs dans certains États membres
- Une concurrence déloyale au sein du marché intérieur
- Une influence possible sur le choix, par les entreprises, du lieu où elles exercent leur activité ou organisent leur protection contre l'insolvabilité
- Autres conséquences
- Je ne sais pas

**Question17 bis.** Autres observations éventuelles.

...

1000 caractère(s) maximum

**Question 18.** En ce qui concerne l'efficacité et la solidité des systèmes nationaux de protection contre l'insolvabilité, avec lesquelles des suggestions suivantes êtes-vous d'accord?

- Les règles actuelles de la directive sont appropriées et ne devraient pas être modifiées
- La Commission devrait mieux faire respecter les règles relatives aux États membres
- Les systèmes nationaux de protection contre l'insolvabilité devraient être davantage harmonisés
- Un système de sauvegarde (par exemple, un fonds) devrait être mis en place au niveau de l'UE pour servir de filet de sécurité dans les cas où la protection contre l'insolvabilité d'un organisateur est insuffisante pour couvrir tous les remboursements et les rapatriements, même en l'absence de crise générale
- Autres suggestions

**Question 18 bis.** Veuillez préciser.

Afin de résoudre le problème causé par les annulations massives de voyages dans des circonstances exceptionnelles et inévitables notamment, qui met en péril la survie des professionnels du secteur, un fonds d'urgence doit être instauré (cf. réponse à la question 23 bis et observations supplémentaires, point 2 c)).

1000 caractère(s) maximum

**Question 19.** Actuellement, la directive exige des organisateurs qu'ils contractent une garantie pour le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs pour le cas où «les services concernés ne [seraient] pas exécutés en raison de l'insolvabilité des organisateurs». Cette protection ne couvre pas nécessairement les droits au remboursement ou les bons à valoir

émis avant qu'un organisateur ne devienne insolvable. Parmi les énoncés suivants, avec lesquels êtes-vous d'accord?

- Les droits au remboursement auprès d'un organisateur devraient être protégés en cas d'insolvabilité
- Les bons à valoir émis par les organisateurs devraient être protégés en cas d'insolvabilité
- En cas d'insolvabilité, les demandes de réduction de prix ou d'indemnisation pour mauvaise exécution faites avant qu'un organisateur ne devienne insolvable devraient être protégées
- Aucun des énoncés précédents. La protection contre l'insolvabilité existante est suffisante. Une extension de la protection entraînerait des coûts excessifs.

**Question 20.** Voyez-vous d'autres moyens d'améliorer l'efficacité, l'efficience et la viabilité de la protection contre l'insolvabilité prévue par la directive? Dans l'affirmative, veuillez préciser.

Il est demandé que l'obligation de souscrire une protection contre l'insolvabilité soit étendue aux compagnies aériennes et à tous les professionnels qui vendent des services de transport aérien de passagers dans l'espace aérien européen, ainsi qu'aux plateformes en ligne offrant ce type de services tels que définis dans la directive sur les voyages à forfait. Le risque de faillite étant en effet particulièrement élevé pour les compagnies aériennes. Or, il n'y a aucune raison pour que les voyageurs réservant leurs vols via une compagnie aérienne ou une plateforme soient moins bien protégés que ceux qui sollicitent un service similaire auprès d'un organisateur de voyage à forfait. En revanche, les entreprises d'autobus et d'autocars ne devraient pas se voir imposer une telle assurance, le transport routier de passager étant déjà soumis à des conditions d'accès à la profession relatives à la capacité financière notamment, et le risque de faillite dans ce secteur étant faible.

*1000 caractère(s) maximum*



**Question 21.** D'après votre expérience, dans quelle mesure un mécanisme de protection qui passe par des systèmes de paiement, par exemple les cartes de crédit (rétrofacturations) et des systèmes tels que PayPal, contribue-t-il à protéger les paiements des voyageurs à forfait en cas de résiliation de contrats ou d'insolvabilité d'un organisateur?

- Contribution importante
- Contribution moyenne
- Ne fonctionne que dans des situations spécifiques
- Cela dépend de l'État membre concerné

**Question 21 bis.** Autres observations éventuelles.

Ces moyens de paiement sont bien souvent trop chers pour les clients et pour les organisateurs/détaillants. De plus, pendant la récente crise sanitaire, des organisateurs/détaillants en situation de trésorerie précaire ont fait face à des situations de blocage de ces systèmes de paiement.

*1000 caractère(s) maximum*



**Question 22.** Les restrictions sur les prépaiements relatifs aux forfaits et aux PVL réalisés avant l'exécution du service pourraient réduire le besoin de protection contre l'insolvabilité et les problèmes liés aux remboursements. Dans le même temps, elles peuvent augmenter les coûts pour les voyageurs. Parmi les énoncés suivants, avec lesquels êtes-vous d'accord?

- Les prépaiements relatifs aux forfaits et aux PLV devraient être interdits complètement
- Les prépaiements relatifs aux forfaits et aux PLV devraient être limités à un maximum de 20 % du prix total au moment de la réservation. Le montant restant serait versé peu de temps avant le départ (par exemple, trois jours avant)
- Les prépaiements relatifs aux forfaits et aux PLV devraient être limités à 50 % du prix total et être versés au plus tôt un mois avant le départ. Le montant restant serait versé peu de temps avant le départ (par exemple, trois jours avant)
- Les organisateurs de forfaits devraient offrir aux voyageurs la possibilité de reporter le paiement jusqu'à peu de temps avant le départ
- D'autres restrictions devraient être mises en place
- Il ne devrait y avoir aucune interdiction ou limitation des prépaiements pour les forfaits
- Je ne sais pas

**Question 22 bis.** Autres observations éventuelles.

Certains prestataires exigent un paiement plusieurs mois voire années à l'avance. Si une limite est instaurée dans le cadre de cette directive, cela entraînera une distorsion du level playing field et incitera le client à réserver directement auprès du prestataire de service.

1000 caractère(s) maximum

**Question 22 ter.** Êtes-vous d'accord pour dire que les prépaiements relatifs aux forfaits ne devraient être interdits que si les autres prestataires de services de voyage, y compris les compagnies aériennes et autres transporteurs, sont soumis à des restrictions similaires?

- Oui
- Non

**Question 23.** Êtes-vous favorable à l'idée d'établir un *fonds de crise* visant à garantir que les organisateurs disposent de liquidités suffisantes pour rembourser en temps utile les voyageurs à forfait en cas d'annulations en masse liées à des circonstances exceptionnelles et inévitables?

- Oui. La directive devrait exiger des États membres qu'ils créent des fonds nationaux de crise
- Oui. Un fonds de crise devrait être créé au niveau de l'UE
- Autres idées pour faire face à une crise de liquidité
- Un fonds de ce type n'est pas nécessaire. Les règles en vigueur prévues dans la directive, complétées par les mesures d'aide d'État ad hoc prises par les États membres, sont suffisantes

- Non, le coût d'un tel fonds serait trop élevé pour les voyageurs par rapport aux avantages qui en découleraient

**Question 23 bis.** Autres observations éventuelles.

L'article 12.3 de la directive devrait être complété par un point c) :

*"Si un voyage à forfait ne peut avoir lieu en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, un fonds d'urgence européen entrera en vigueur pour fournir une compensation équitable à toutes les parties concernées, après avoir soumis leurs coûts et pertes pouvant être démontrés".*

1000 caractère(s) maximum

**Question 24.** Si un fonds de crise national ou de l'UE destiné à garantir le remboursement en temps utile des voyageurs à forfait devait être créé, qui devrait y contribuer?

- Les organisateurs (et, le cas échéant, les détaillants), au moyen de contributions régulières
- Tous les voyageurs à forfait, au moyen d'une contribution obligatoire pour chaque forfait acheté
- Les prestataires de services de voyage (par exemple, de transport et d'hébergement) prenant part à un forfait, dans la mesure où ils reçoivent des prépaiements
- Les intermédiaires, y compris les plateformes en ligne, dans la mesure où ils reçoivent des prépaiements pour un forfait
- Les professionnels établis dans des États non-membres de l'UE/EEE qui proposent des forfaits dans l'UE/EEE, sur la base du chiffre d'affaires réalisé dans l'UE/EEE ou dans le(s) État(s) membre(s) concerné(s) qui en découleraient
- Chaque État membre, au moyen d'un financement par des fonds publics, en totalité ou en partie
- Les États membres, conjointement, au moyen d'un fonds de l'UE
- D'autres parties

**Question 24 bis.** Autres observations éventuelles.

...

1000 caractère(s) maximum

**Question 25.** Si un organisateur devient insolvable au cours du voyage ou du séjour de vacances, la directive garantit le rapatriement des voyageurs. En outre, la directive précise que «la continuation du forfait peut être proposée». La directive devrait-elle considérer la poursuite du séjour de vacances comme la solution standard, de sorte que le rapatriement avant la fin prévue du séjour de vacances n'ait lieu que lorsqu'une continuation s'avère impossible ou très difficile?

- Oui
- Non, la directive offre suffisamment de souplesse pour trouver des solutions appropriées

### I.5. Prestations de voyage liées (PVL)

Les PVL ont été créées en tant que catégorie intermédiaire entre les forfaits et les services de voyage indépendants. Il existe deux types de PVL, définis à l'[article 3, points 5 a\) et 5 b\)](#), qui correspondent à différents scénarios de réservation. (Voir ce [diagramme \[fr\]](#) pour plus d'informations.)

À la différence des forfaits, aucun professionnel n'est responsable de l'exécution du voyage ou du séjour de vacances dans son ensemble et la plupart des droits applicables aux forfaits ne s'appliquent pas ici. Les voyageurs bénéficient d'une protection contre l'insolvabilité ([article 19, paragraphe 1](#)) si le professionnel facilitant la PVL reçoit des prépaiements de leur part (ce qui n'est pas toujours le cas), et ce, aussi longtemps que le professionnel n'a pas transmis l'argent à un prestataire de services. Le rapatriement est inclus si le professionnel facilitant la PVL est un transporteur.

En ce qui concerne les PVL potentielles, les voyageurs doivent être informés, au moyen des formulaires obligatoires figurant à l'[annexe II](#) de la directive, que les règles relatives aux forfaits ne s'appliquent pas, mais que les versements qu'ils effectuent au professionnel facilitant la PVL bénéficieront d'une protection contre l'insolvabilité.

Selon le premier retour d'informations, certains craignent que les règles relatives aux PVL soient trop complexes, difficiles à faire respecter et déconcertantes pour les voyageurs.

Les deux types de PVL sont examinés séparément dans les questions ci-dessous, à l'exception de la dernière.

**Question 26.** Conformément à l'[article 3, point 5 a\)](#), de la directive, il s'agit d'une «prestation de voyage liée» (PVL) si le voyageur réserve différents types de services de voyage à l'occasion d'une seule visite à un point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci (par exemple, une agence de voyages ou un site de réservation en ligne), mais choisit et paie les services séparément (par exemple, d'abord un vol, puis un hébergement à l'hôtel, ou vice versa). Pensez-vous que les dispositions relatives à ce type de PVL ont amélioré la protection des voyageurs tout en contribuant à une concurrence loyale?

- Oui
- Non (Les raisons possibles peuvent être indiquées dans la question suivante)

**Question 26 bis.** Si vous avez répondu «Non» à la question précédente, pour quelles raisons?

- Les voyageurs ne bénéficient pas de la protection relative aux forfaits et, souvent, ne bénéficient pas non plus de la protection contre l'insolvabilité ou auraient du mal à la faire valoir dans la pratique
- Les professionnels peuvent recourir aux PVL pour échapper à la responsabilité qui incombe aux organisateurs de forfaits
- Pour les voyageurs et les autorités chargées de faire appliquer la législation, il est difficile de vérifier si les services ont été choisis conjointement (forfait) ou séparément (PVL) et de les distinguer
- Les voyageurs ont du mal à comprendre à quel type de protection ils peuvent s'attendre et s'ils bénéficieront ou non d'une protection contre l'insolvabilité
- Autres raisons

**Question 26 ter.** Veuillez préciser.

...

*1000 caractère(s) maximum*

**Question 27.** Faut-il apporter des modifications aux règles relatives aux PVL, définies à l'[article 3, point 5 a\)](#), de la directive?

- Aucun changement n'est nécessaire, les règles actuelles sont suffisamment claires et efficaces
- Une définition ou des orientations officielles seraient nécessaires en ce qui concerne le critère «une seule visite ou une seule prise de contact» afin de mieux distinguer les PVL des simples services indépendants
- Dans les formulaires d'information ([annexe II](#), parties A, B et C), les voyageurs ne devraient être informés de l'existence de la protection contre l'insolvabilité avant de conclure le contrat que dans les cas où ils en bénéficieront, afin d'éviter de susciter de fausses attentes
- Lorsque les voyageurs bénéficient d'une protection contre l'insolvabilité, ils devraient recevoir confirmation de cette protection et de ses limites après la conclusion du contrat (actuellement, l'envoi de ces informations n'est pas obligatoire) afin de pouvoir la faire valoir, si nécessaire
- Ce type de PVL devrait être abandonné sans règles de substitution
- Autres changements
- Je ne sais pas

**Question 27 bis.** Veuillez préciser.

Il est demandé que le concept de prestation de voyage liée soit supprimé et d'élargir la définition des voyages à forfait aux situations décrites à l'article 3, 5 a) et b).

*1000 caractère(s) maximum*

**Question 28.** Conformément à l'[article 3, point 5 b\)](#), de la directive, il s'agit d'une «prestation de voyage liée» (PVL) lorsque, une fois que le voyageur a réservé un service de voyage auprès d'un professionnel (par exemple, un transporteur), ce dernier facilite de manière ciblée la réservation d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel, et qu'une réservation supplémentaire est effectuée dans les 24 heures après la confirmation de la première réservation. Contrairement à l'[article 3, point 5 a\)](#), de la directive, les réservations sont effectuées dans au moins deux points de vente (par exemple, sur des sites web).

Selon le premier retour d'informations des parties prenantes, ce modèle de PVL est rarement utilisé dans la pratique, étant donné qu'il n'est pas toujours évident de définir quand la facilitation est considérée comme «ciblée» et que les professionnels qui facilitent ces accords ne reçoivent souvent pas d'informations d'autres professionnels leur indiquant qu'une deuxième réservation a été effectuée dans les 24 heures. En outre, les voyageurs ne disposent souvent d'aucune preuve indiquant qu'une PVL a été constituée et s'ils ont ou non droit à une protection contre l'insolvabilité.

Pensez-vous que les dispositions relatives à ce type de PVL [article 3, point 5 b), de la directive] ont amélioré la protection des voyageurs, tout en contribuant à une concurrence loyale?

- Oui
- Non (Les raisons possibles peuvent être indiquées à la question suivante)

**Question 28 bis.** Si vous avez répondu «Non» à la question précédente, pour quelles raisons?

- Les voyageurs ne bénéficient pas de la protection relative aux forfaits. Souvent, ils ne bénéficieraient pas non plus de la protection contre l'insolvabilité ou auraient du mal à la faire valoir dans la pratique
- Il est souvent difficile de déterminer si la réservation d'un deuxième service de voyage a été facilitée de manière ciblée
- Il est souvent difficile, pour les professionnels facilitant une PVL potentielle, de déterminer si le voyageur concerné a effectué une réservation auprès d'un deuxième professionnel dans un délai de 24 heures
- Les voyageurs ont du mal à comprendre à quel type de protection ils peuvent s'attendre et s'ils bénéficieraient ou non d'une protection contre l'insolvabilité
- Les professionnels peuvent recourir aux PVL pour échapper à la responsabilité qui incombe aux organisateurs de forfaits
- Autres raisons

**Question 28 ter.** Veuillez préciser.

La prestation de voyage liée est définie par opposition au voyage à forfait, de façon négative. La logique sous-jacente à l'introduction de cette catégorie garantissant une protection moindre aux voyageurs par rapport aux voyages à forfait est que tout en étant en concurrence avec ceux-ci, les différentes prestations de voyage liées ont un lien moins étroit que dans le cas d'un forfait. Toutefois, l'utilisation de concepts flous dans la définition tels que "si un professionnel facilite" et "de manière ciblée" rendent la définition peu précise. Il est par conséquent particulièrement malaisé de comprendre quelles situations réelles correspondent à cette nouvelle notion introduite par la loi transposant la directive 2015/2302.

*1000 caractère(s) maximum*



**Question 29.** Faut-il apporter des modifications aux règles relatives aux PVL, définies à l'article 3, 5 b), de la directive?

- Aucun changement n'est nécessaire, les règles actuelles sont suffisamment claires et efficaces
- Une définition ou des orientations officielles devraient être fournies sur la manière d'interpréter le critère «facilite de manière ciblée»
- L'obligation pour les professionnels auprès desquels un voyageur effectue une deuxième réservation dans un délai de 24 heures d'informer le professionnel facilitant la PVL de cette deuxième réservation devrait être respectée

- Les professionnels devraient être tenus de confirmer aux voyageurs qu'une PVL a été conclue s'il existe une protection contre l'insolvabilité afin que les voyageurs puissent faire valoir ce droit, si nécessaire
- Ce type de PVL devrait être abandonné et/ou remplacé par des règles plus simples (voir question 30 ci-dessous)
- Ce type de PVL devrait être abandonné sans règles de substitution
- Autres changements
- Je ne sais pas

**Question 29 bis.** Veuillez préciser.

Il est demandé que le concept de prestation de voyage liée soit supprimé et d'élargir la définition des voyages à forfait aux situations décrites à l'article 3,5 a) et b).

*1000 caractère(s) maximum*

**Question 30.** Si, aux questions 27 et/ou 29, vous avez répondu que le concept de PVL défini à l'article 3, points 5 a) et/ou 5 b), devrait être abandonné et/ou remplacé par des règles plus simples, quels aspects considérez-vous comme importants dans ce contexte?

- La question de savoir si, conformément aux règles actuelles, les professionnels restent tenus d'informer les voyageurs que le fait d'effectuer d'autres réservations n'aboutira pas à la création d'un forfait (afin que les voyageurs puissent faire un choix éclairé)
- La question de savoir s'il existe des obligations générales en matière d'information précontractuelle pour tous les professionnels qui participent à la réservation de services de voyage (par exemple, l'obligation d'identifier la partie responsable et de préciser qui reçoit les paiements du voyageur)
- La question de savoir si les prestataires de services de transport (par exemple, les compagnies aériennes) seront désormais tenus de souscrire une protection contre l'insolvabilité, qu'ils facilitent ou non la réservation de PVL (la Commission étudie actuellement les possibilités de mettre en place une protection financière adéquate des passagers contre le risque de crise de liquidité ou d'insolvabilité en ce qui concerne le remboursement des billets et, si nécessaire, un rapatriement, dans le cadre de sa stratégie de mobilité durable et intelligente).
- La question de savoir si tous les professionnels qui participent à la réservation de services de voyage et reçoivent des prépaiements seront désormais tenus d'obtenir une protection contre l'insolvabilité
- Autres éléments
- Je ne sais pas

**Question 30 bis.** Autres observations éventuelles.

...

*1000 caractère(s) maximum*

## I.6. Autres questions

**Question 31.** La directive devrait-elle être modifiée dans le but de réduire les incidences environnementales des voyages et du tourisme?

- Aucune nouvelle règle n'est nécessaire dans la directive. Les incidences environnementales des voyages et du tourisme devraient être abordées dans la législation sectorielle, par exemple dans le domaine des transports
- La directive devrait obliger les professionnels à informer les voyageurs de l'empreinte environnementale des forfaits avant la réservation
- Des informations devraient être fournies sur l'empreinte environnementale des forfaits (comme dans la réponse précédente). En outre, la directive devrait contribuer à réduire les incidences environnementales des voyages et du tourisme par d'autres moyens

**Question 31 bis.** De quelle autre manière la directive devrait-elle contribuer à réduire les incidences environnementales des voyages et du tourisme?

...

*1000 caractère(s) maximum*

**Question 32.** Faudrait-il mettre en place, au niveau de l'UE, des règles en matière d'assurance de responsabilité professionnelle pour les organisateurs de forfaits, couvrant, par exemple, les demandes d'indemnisation et le risque de devoir remplacer les prestataires de services de voyage?

- Oui
- Non

**Question 33.** Voyez-vous d'autres aspects non mentionnés ci-dessus qui devraient être réglementés dans la directive afin de renforcer la protection des consommateurs et/ou le fonctionnement du marché intérieur? Veuillez préciser.

...

*1000 caractère(s) maximum*

**Question 34.** La directive exige des États membres qu'ils disposent de moyens adéquats et efficaces permettant de faire respecter la législation et veillent à ce que les sanctions soient effectives, proportionnées et dissuasives ([articles 24 et 25](#)), mais ne contient pas d'autre précision. D'autres directives relatives à la protection des consommateurs[1] obligent les États membres à fixer des règles spécifiques en matière de sanctions, y compris des amendes pour les [infractions transfrontières de grande ampleur](#), d'un montant maximal d'au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre (ou les États membres) concerné(s).

Quelles mesures devraient être prises pour améliorer l'application de la directive dans tous les États membres?

- Il n'est pas nécessaire de prévoir de dispositions supplémentaires concernant l'application et les amendes dans la directive
- Des règles spécifiques en matière de sanctions devraient également être fixées pour les infractions aux dispositions nationales transposant la directive
- Des amendes devraient être prévues pour les infractions transfrontières de grande ampleur d'un montant maximal d'au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre (ou les États membres) concerné(s)
- D'autres mesures devraient être prises pour améliorer l'application de la directive

---

[1] Directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs, JO L 328 du 18.12.2019, p. 7.

## **LES PARTIES SUIVANTES NE SONT PAS REPRISES DANS CE DOCUMENT**

**II - QUESTIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LES PARTICULIERS UTILISANT DES SERVICES DE VOYAGE**

**III - QUESTIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LES ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS ET LES AUTORITÉS PUBLIQUES**

**IV - QUESTIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LES AUTORITÉS PUBLIQUES**

## **V. QUESTIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LES ENTREPRISES ET LEURS ORGANISATIONS**

**Question 52.** Selon les données dont vous disposez ou vos meilleures estimations, comment la part des forfaits (y compris les forfaits prêts à l'emploi *et* personnalisés) a-t-elle évolué sur l'ensemble du marché des services de voyage de l'UE depuis 2018, en nombre de voyages vendus par rapport à la période antérieure à 2018? Si vous ne pouvez pas répondre à cette question pour l'ensemble de l'UE, veuillez répondre en vous référant aux marchés nationaux que vous connaissez.

- La part des forfaits dans l'ensemble des services de voyage est restée stable
- La part des forfaits dans l'ensemble des services de voyage a augmenté
- La part des forfaits dans l'ensemble des services de voyage a diminué, indépendamment de la crise sanitaire liée à la COVID-19
- La part des forfaits dans l'ensemble des services de voyage a diminué, principalement à cause de la crise sanitaire liée à la COVID-19
- Je ne sais pas

**Question 53. Pour les organisateurs/détaillants:** Veuillez indiquer si vous ou vos membres vendez des forfaits dans ou depuis différents États membres et s'il existe des différences dans la manière dont vous exercez vos activités/vos membres exercent leurs activités dans ces différents États membres et, dans l'affirmative, quelle en est la raison?

- Nous ne vendons/nos membres ne vendent des forfaits que dans ou depuis un seul État membre
- Nous vendons/certains de nos membres vendent des forfaits dans ou depuis plus d'un État membre
- Les modalités d'exercice des activités ne diffèrent pas sensiblement d'un État membre à un autre
- Nous agissons/nos membres agissent en tant qu'organiseurs de forfaits dans un ou plusieurs États membres et en tant que détaillants dans un ou plusieurs autres États membres en raison des différences qui subsistent dans les règles nationales transposant la directive
- Nous agissons/nos membres agissent en tant qu'organiseurs de forfaits dans un ou plusieurs États membres et en tant que détaillants dans un ou plusieurs autres États membres en raison des différences dans les législations nationales qui ne sont pas liées aux voyages à forfait
- Nous agissons/nos membres agissent en tant qu'organiseurs de forfaits dans un ou plusieurs États membres et en tant que détaillants dans un ou plusieurs autres États membres pour d'autres raisons
- Nous agissons/nos membres agissent en tant qu'organiseurs de forfaits dans un ou plusieurs États membres et en tant que professionnels facilitant des PVL dans un ou plusieurs autres États membres en raison des différences dans les règles nationales transposant la directive
- Nous agissons/nos membres agissent en tant qu'organiseurs de forfaits dans un ou plusieurs États membres et en tant que professionnels facilitant des PVL dans d'autres États membres pour d'autres raisons

**Question 53 bis.** Autres observations éventuelles.

...

1000 caractère(s) maximum

**Question 54.** Comment améliorer le rapport coût-efficacité de la protection contre l'insolvabilité? Veuillez préciser.

Imposer l'assurance insolvabilité aux compagnies aériennes et à tout professionnel qui vend des services de transport aérien de passagers dans l'espace aérien européen permettra de réduire le coût de l'assurance pour l'organisateur de voyages et donc pour l'assuré.

Par ailleurs, il est urgent d'instaurer un fonds européen qui permette de limiter le coût de l'assurance payé par l'assuré.

1000 caractère(s) maximum

**Question 55.** À quelle fréquence utilisez-vous/vos membres utilisent-ils le mécanisme de reconnaissance mutuelle de la protection contre l'insolvabilité prévu par la directive ?

- Souvent

- Rarement
- Jamais
- Je ne sais pas

**Question 56.** Avez-vous rencontré/vos membres ont-ils rencontré des problèmes avec les mécanismes de reconnaissance mutuelle de la protection contre l'insolvabilité?

- Oui
- Non

**Question 56 bis.** Veuillez préciser.

Il y a trop d'exclusions et de conditions et cela est laissé à l'entière discrétion de l'assureur.

1000 caractère(s) maximum

**Question 57.** Le nombre d'organiseurs et/ou de détaillants ayant fait faillite depuis février 2020 est-il important?

On dénombre, au 25 mars 2022, 27 faillites en Belgique sur 1155 entreprises existantes (agences de voyages), soit 2,3% des entreprises du secteur. Au niveau des entreprises d'autocars, aucune faillite significative n'est à signaler. Ceci est dû en grande partie aux mesures de soutien consécutives à la crise de la Covid-19 octroyées par le pouvoir fédéral belge ainsi que par les régions, dont il faut toutefois déplorer le caractère très inégalitaire selon la région concernée.

1000 caractère(s) maximum

**Question 58. Pour les organisateurs:** Dans quelle mesure les facteurs suivants influencent-ils votre politique/la politique de vos membres concernant les prépaiements que vous demandez aux voyageurs?

	Fortement	Moyennement	Faiblement	Je ne sais pas
Limitations des prépaiements dans le droit national ou la jurisprudence nationale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coûts de la protection contre l'insolvabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Possibilité de proposer des forfaits plus intéressants/plus compétitifs	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prépaiements exigés par les transporteurs, par exemple par les compagnies aériennes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Prépaiements exigés pour l'hébergement, par exemple par les hôtels	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres éléments	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Question 59. Pour les détaillants:** Dans quelle mesure les facteurs suivants influencent-ils votre politique/la politique de vos membres concernant les prépaiements que vous demandez aux voyageurs?

	Fortement	Moyennement	Faiblement	Je ne sais pas
Limitations des prépaiements dans le droit national ou la jurisprudence nationale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coûts de la protection contre l'insolvabilité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Politique de prépaiement de l'organisateur	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Notre propre politique/La politique de nos membres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres éléments	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Question 60. Pour les détaillants:** À quelle fréquence vendez-vous/vos membres vendent-ils des forfaits organisés par des organisateurs établis dans d'autres États membres de l'UE ou de l'EEE?

- Jamais
- Rarement
- Souvent

**Question 61. Pour les détaillants:** À quelle fréquence vendez-vous/vos membres vendent-ils des forfaits organisés par des organisateurs établis en dehors de l'UE/EEE?

- Jamais
- Rarement
- Souvent

**Question 62. Pour les détaillants:** Conformément à la directive, si des détaillants commercialisent des forfaits organisés par un organisateur situé en dehors de l'UE/EEE, ils sont pleinement responsables de l'exécution de ces forfaits et doivent mettre en place une protection contre l'insolvabilité au cas où l'organisateur ne respecte pas ces obligations. Cette disposition s'applique même si, en règle générale, les détaillants ne peuvent être tenus responsables de la protection contre l'insolvabilité en application du droit national applicable. Cette disposition a-t-elle entraîné des problèmes dans la pratique?

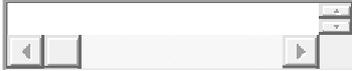
- Oui

Non

**Question 62 bis.** Veuillez préciser.

...

*1000 caractère(s) maximum*



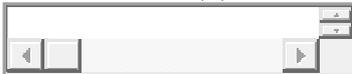
**Question 63. Pour les professionnels facilitant des PVL/les fournisseurs de protection contre l'insolvabilité:** Avez-vous/les entreprises ont-elles connaissance du volume des prépaiements découlant de la facilitation de PVL telles que définies à l'[article 3, point 5 a\)](#), de la directive et, le cas échéant, de la couverture nécessaire pour les rapatriements, pour lesquels vous avez/elles ont besoin d'une protection contre l'insolvabilité?

- Nous avons/Elles ont une idée claire de ce volume
- Nous n'avons/elles n'ont qu'une idée approximative de ce volume
- Nous considérons/elles considèrent ne pas être tenu(e)s de mettre en place de protection contre l'insolvabilité puisque nous ne recevons/elles ne reçoivent pas de prépaiements

**Question 63 bis.** Autres observations éventuelles.

...

*1000 caractère(s) maximum*



**Question 64. Pour les professionnels facilitant des PVL/les fournisseurs de protection contre l'insolvabilité:** Avez-vous/les entreprises ont-elles connaissance du volume des prépaiements découlant de la facilitation de PVL telles que définies à l'[article 3, point 5 b\)](#), de la directive et, le cas échéant, de la couverture nécessaire pour les rapatriements, pour lesquels vous avez/elles ont besoin d'une protection contre l'insolvabilité?

- Nous avons/elles ont une idée claire de ce volume
- Nous n'avons/elles n'ont qu'une idée approximative de ce volume
- Nous considérons/elles considèrent ne pas être tenu(e)s de mettre en place de protection contre l'insolvabilité puisque nous ne recevons/elles ne reçoivent pas de prépaiements

**Question 64 bis.** Autres observations éventuelles.

---

## **Observations supplémentaires:**

Plusieurs enjeux concernant les voyages à forfait n'étant pas repris dans le questionnaire, le Conseil Supérieur souhaite attirer l'attention sur les points décrits ci-dessous. Certains de ses points sont également repris dans l'avis<sup>1</sup> précédemment émis par le Conseil Supérieur sur la loi qui transpose la directive 2015/2302 en Belgique.

### **1. Simplification administrative : abroger l'obligation d'information dans la phase précontractuelle**

Les nouvelles dispositions de la loi en matière d'obligations d'information en phase précontractuelle mènent à un alourdissement considérable de la charge administrative et à une incertitude juridique pour les professionnels du secteur. Ceci va à l'encontre de la tendance à la simplification administrative prônée par l'Union européenne pour les PME (cf. notamment le *Small Business Act*).

On constate, d'une part, des charges administratives supplémentaires qui résultent de l'obligation d'information étendue. Celles-ci alourdissent considérablement le travail des organisateurs et détaillants dans le secteur du voyage et suscitent de la confusion auprès des voyageurs. D'autre part, les nouvelles dispositions ont instauré une incertitude dans l'utilisation des formulaires d'information standards, qui compromet la bonne application de la législation. La complexité induite par l'obligation d'information suppose un niveau de formation élevé de la part du personnel des entreprises du secteur et entre en contradiction avec la libéralisation des accès à la profession, demandée par l'Union européenne.

Il est demandé de revenir au système du bon de commande simple qui donne à toutes les parties prenantes une vue d'ensemble claire du voyage, tant en termes de contenu que de prix, et constitue la base d'un engagement contractuel. Les documents précontractuels à remplir avant le contrat doivent être supprimés.

### **2. Annulation du contrat en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables**

#### a) Abroger l'article 12 §2

Il est important de souligner le nouveau droit du voyageur qui peut désormais invoquer la force majeure pour annuler son voyage sans frais avant le début du forfait. Ce nouveau droit donne aux voyageurs une possibilité d'interprétation et risque d'être utilisé de manière abusive par certains, augmentant par ailleurs le nombre de recours introduits devant les cours et tribunaux et/ou commissions des litiges. Si les avis officiels relatifs aux voyages constituent sans aucun doute une source fiable pour déterminer s'il s'agit ou non de telles circonstances, il existe de nombreuses nuances entre les avis, ce qui ne permet pas d'établir une règle générale (cf. réponse à la question 11 bis). Il n'existe pas de règle claire à l'échelle de l'UE, qui varie trop d'un État membre à l'autre. Le début de la crise du Covid-19 en Europe a ainsi été particulièrement révélateur des interprétations variables qui peuvent être données à ces avis. Le Conseil Supérieur estime que cette disposition crée de l'insécurité juridique et devrait être abrogée.

---

<sup>1</sup> [Avis 826-2020 sur la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.](#)

### b) Responsabilité limitée de l'organisateur

Si le droit du voyageur de résilier sans frais un contrat de voyage à forfait en cas de circonstances inévitables et extraordinaires devait être maintenu, cette disposition devrait être adaptée de manière à limiter la responsabilité des organisateurs. En effet, l'organisateur du voyage à forfait supporte tous les risques actuellement. La directive devrait prévoir que toutes les parties prenantes soient rémunérées équitablement pour le travail qu'elles accomplissent et les services et responsabilités imposés par la directive. En vertu du droit économique, les entreprises ne sont pas autorisées à fonctionner à perte. Toutefois, la crise de la Covid-19 a montré que le secteur des agences de voyage et des voyagistes est contraint de le faire. Pour prendre en compte le travail effectué par l'organisateur pour obtenir le remboursement, il faudrait que l'organisateur puisse demander une contribution raisonnable au consommateur en déduction du remboursement du voyage, soit des frais de résiliation. Ces frais de résiliation devraient pouvoir être pris en charge par une assurance.

### c) Création d'un fonds d'urgence

En cas d'annulation massive de voyages à forfait pour cause de force majeure, la solvabilité - et donc la survie - des organisateurs de voyages est mise en péril. Ces entreprises sont tenues de rembourser intégralement leurs clients, même si l'argent des réservations a déjà été transféré aux prestataires de services de voyage. Dans le cas des compagnies aériennes, il est souvent impossible pour l'organisateur de voyages de récupérer les montants payés, même si les services n'ont pas encore été fournis.

Les assurances contre les calamités qui peuvent être souscrites par les organisateurs de voyages ne peuvent être la seule solution pour faire face aux situations de force majeure décrites dans la directive. D'une part, ces assurances ne sont pas abordables pour certains organisateurs de voyage. D'autre part, il y a un risque que les primes de ces assurances augmentent fortement à la suite de la crise provoquée par la pandémie du covid-19. La création d'un fonds d'urgence pour soutenir les opérateurs de voyages à forfait en cas d'annulations massives dues à des circonstances inévitables et exceptionnelles est demandée. Ce fonds européen devrait permettre de soutenir tous les organisateurs de voyages ayant un siège social dans un État membre européen et victimes d'annulations massives, quelle que soit la destination concernée.

Ce fonds devrait couvrir, non seulement les coûts engendrés par le rapatriement des voyageurs en cas de force majeure, mais aussi la perte de marge des professionnels du secteur qui découlent des opérations de rapatriement, d'annulation du dossier, d'émission d'un bon à valoir, de réorganisation du voyage, ... Il devrait également couvrir les pertes des prestations non utilisées et non remboursées par les fournisseurs locaux.

Pour le reste, il convient de renvoyer aux réponses aux questions 18 bis, 23 bis et 24 bis du questionnaire.

## **3. Cohérence entre les différentes règles de droit**

L'interaction entre la directive et d'autres réglementations soulève un certain nombre de questions, notamment du point de vue des relations interentreprises. Plusieurs situations problématiques sont explicitées ci-dessous, sans pour autant que cette liste ne soit exhaustive.

Tout d'abord, alors que l'article 13 §7 de la directive prévoit l'obligation pour l'organisateur de supporter les coûts d'hébergement pour une durée de trois nuitées maximum en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, l'article 9 du règlement (CE) 261/2004 impose à la compagnie aérienne d'offrir gratuitement aux passagers un hébergement à l'hôtel dans le cas où un séjour d'attente d'une ou plusieurs nuits est nécessaire, ou lorsqu'un séjour s'ajoutant à celui prévu par le passager est nécessaire. Si une telle situation survient dans le cadre d'un voyage à forfait, l'organisateur du voyage, qui a dû porter assistance au voyageur, devrait ensuite pouvoir exiger de la compagnie aérienne un remboursement total des frais supplémentaires encourus dans ce cadre.

Ensuite, l'article 14 §5 précise que "*le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu de la présente directive et le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu desdits règlements et conventions internationales sont déduits les uns des autres pour éviter toute surcompensation.*" En outre, conformément à l'article 22, "*(...) les États membres veillent à ce que l'organisateur ou le détaillant ait le droit de demander réparation à tout tiers ayant contribué au fait à l'origine du dédommagement, de la réduction de prix ou d'autres obligations*". Cela signifie-t-il aussi que l'organisateur peut déduire les dédommagements qu'il doit payer au voyageur des montants que le voyageur a déjà reçus ou est susceptible de recevoir sur base des différents règlements? Les organisateurs et détaillants auxquels sont réclamés des remboursements doivent-ils donc réclamer par eux-mêmes ces informations auprès des services de transport de passagers?

Enfin, les obligations des compagnies aériennes en matière de modification d'horaires de vol entrent en contradiction avec celles qui incombent aux professionnels offrant des voyages à forfait. Ainsi, l'article 5, 1. C) du Règlement (CE) 261/2004 stipule que les compagnies aériennes peuvent annuler un vol sans verser de dédommagement au voyageur jusqu'à deux semaines avant le départ, et donc modifier les heures de vol, tandis que l'organisateur doit déjà lors de la phase précontractuelle fournir cet horaire de vol (art. 1 §5 a) ii)) si celui-ci est connu. Au cas où la compagnie aérienne modifie l'horaire et que le vol est compris dans le voyage à forfait, ceci peut être considéré comme un changement significatif et donc le voyageur peut annuler son voyage à forfait sans frais. Les obligations de ces deux acteurs sont donc contradictoires. Un organisateur qui doit rembourser un voyageur résiliant son voyage à forfait en raison d'une modification de vol peut-il réclamer des frais de résiliation auprès de la compagnie aérienne concernée?

Dans les trois situations décrites ci-dessus, une clarification voire une adaptation des règles par les autorités compétentes s'impose.

---