

F Loi voyages à forfait A2
MH/ND/JP
826-2020

Bruxelles, le 29 juin 2020

AVIS

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**

(approuvé par le Bureau le 16 juin 2020,
entériné par l'Assemblée plénière du Conseil Supérieur le 29 juin 2020)

Après avoir consulté les organisations professionnelles concernées, le Bureau du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME a émis d'initiative le 16 juin 2020 l'avis suivant entériné par l'Assemblée plénière du Conseil Supérieur le 29 juin 2020.

CONTEXTE

La loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage, qui transpose la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil, est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2018.

Cette loi a abrogé la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages ainsi que les arrêtés royaux y relatifs, et a engendré des modifications substantielles pour le secteur du tourisme et du voyage. De nouvelles obligations s'imposent ainsi aux professionnels du secteur ainsi qu'à plusieurs nouveaux acteurs.

Conformément à l'article 26 de la directive, la Commission européenne devra présenter au plus tard le 1^{er} janvier 2021 un rapport général sur l'application de ladite directive au Parlement européen et au Conseil. Une consultation des autorités responsables de la mise en œuvre au sein des Etats membres est ainsi prévue dans le cadre du réseau de coopération en matière de protection des consommateurs (CPC).

Vu l'importance de cette loi pour le secteur concerné, le Conseil Supérieur souhaite participer à cette évaluation en faisant part de ses considérations prioritaires tant par rapport à des dispositions qui relèvent strictement de la transposition de la directive qu'à propos de certaines dispositions relevant de la marge de manœuvre des Etats membres. Dans le premier cas de figure, le Service Public Fédéral Économie devrait tenir compte des éléments formulés dans le présent avis dans le cadre du prochain rapport général réalisé par la Commission européenne via le CPC. Dans le second, le Conseil Supérieur souhaite que la loi et son application soient adaptées en utilisant la marge de manœuvre dont disposent les États membres par rapport à la directive.

POINT DE VUE GENERAL

Le secteur du tourisme et du voyage occupe une place très importante dans l'économie: en 2018 il contribuait à plus de 10,3% du PIB de l'Union européenne et employait 11,7 % de la population active totale¹. La crise sanitaire sans précédent provoquée par la pandémie de Covid-19 a un effet dévastateur sur l'industrie du tourisme et du voyage et est particulièrement révélatrice des failles que comportent les nouvelles dispositions légales. Cette crise doit servir de catalyseur pour une profonde révision de ces règles, qui en l'état actuel des choses mettent en péril la survie d'un grand nombre d'acteurs de ce secteur, qui venait déjà de subir de plein fouet les conséquences de la faillite de Thomas Cook. Le secteur du tourisme et du voyage a en effet été un des premiers à être très lourdement impacté par la crise et sera vraisemblablement un des derniers à en sortir, étant donné l'incertitude qui pèse sur la réouverture des frontières, à tout le moins au niveau mondial.

¹ <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/fr/sheet/126/tourism>

Le respect du level playing field, la limitation des charges administratives ainsi que la sécurité juridique sont les principes sur base desquels le Conseil Supérieur a structuré le présent avis. L'équilibre entre la protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises doit également être un point d'attention important, au même titre que la faisabilité des obligations qui incombent aux professionnels. La protection du voyageur se retrouve en effet considérablement renforcée avec la nouvelle loi. En attestent notamment les nouvelles prérogatives dont le voyageur hérite en cas de non-conformité au cours du voyage (articles 34 et 36), la possibilité d'invoquer la force majeure pour résilier son voyage sans frais (article 30), ou encore le devoir de l'organisateur du voyage de supporter le coût d'hébergement nécessaire en cas de force majeure (article 39).

REMARQUES PARTICULIERES

A. Définitions

Un des principaux problèmes posés par la loi tient à sa difficulté d'interprétation, ce qui a un impact important sur la lourdeur de la charge administrative imposée aux professionnels du secteur, engendre de l'insécurité juridique et compromet le level playing field.

En effet, l'ambiguïté de certaines dispositions et l'introduction de nouveaux concepts flous génèrent beaucoup d'incertitude et donnent lieu à des interprétations très variables.

Art. 2, 2°b.5) : forfaits achetés grâce à des procédures de réservation en ligne liées

Cette disposition transposée littéralement de la directive vise à tenir compte des évolutions du marché des voyages et ainsi inclure une nouvelle forme de voyages à forfait qui s'est considérablement répandue avec le développement de l'internet.

Il faut toutefois 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 2, 2° b.5). Pour qu'il s'agisse d'un voyage à forfait selon cette définition, la compagnie doit transmettre les données personnelles du voyageur (nom, modalités de paiement, adresse courriel) vingt-quatre heures au plus tard après la confirmation de la réservation du premier service de voyage (en l'occurrence, 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. La situation décrite ci-dessus est aisément transposable à d'autres acteurs du secteur actifs uniquement sur le web tels que les courtiers de voyage en ligne (*brokers*) et les agents de voyage en ligne (OTA), qui agissent comme intermédiaires pour des fournisseurs de services de voyage.

Le rapport de la Commission au Parlement européen et au Conseil sur les dispositions de la directive (UE) 2015/2302 applicables aux réservations en ligne effectuées à différents points de vente² reconnaît d'ailleurs que *"les «forfaits achetés par réservation en ligne liée» au sens de la définition spécifique (...) de la directive, qui suppose le transfert de données personnelles (...) et la fourniture du formulaire d'information standard spécifique (...) sont rarement proposés, voire jamais, par les opérateurs professionnels ayant contribué à cette consultation "*.

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX:52019DC0270>

Une modification de la définition s'impose donc pour combler le vide juridique persistant. Le Conseil Supérieur propose de définir de manière plus inclusive les réservations en ligne liées, en rendant facultative la règle de transmission des données personnelles endéans vingt-quatre heures et en ne rendant obligatoire la transmission que d'un seul type de données personnelles. Ainsi les forfaits décrits à l'article 2, 2° 5 b) deviendraient *"la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage ou séjour 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 vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage."*

Article 2, 5° : définition d'une "prestation de voyage liée"

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.

Le Conseil Supérieur demande que le concept de prestation de voyage liée soit supprimé. Cela implique en outre d'élargir la définition des voyages à forfait aux situations décrites à l'article 2, 5° a) et b).

B. Champ d'application

Article 3, 3° – Services de voyage vendus séparément

Le Conseil Supérieur est favorable au maintien de l'article 3, 3° relatif aux services de voyage vendus séparément par un organisateur ou un détaillant qui agit comme intermédiaire, qui est une disposition propre à la loi belge.

Par ailleurs, contrairement à ce qui est prévu dans la loi pour les prestations de voyage liées (art.67), aucune disposition du titre 5 de la loi ne prévoit que *"les droits et obligations visés aux articles 16 à 18, 29 à 32, 33, alinéa 1er, 34 à 44 et 47 à 52 s'appliquent"* en cas de non-respect des exigences liées à la vente de services de voyage. Le Conseil Supérieur demande qu'une disposition en ce sens soit ajoutée.

Absence de prépaiement

Lorsqu'un professionnel propose en combinaison avec un propre service de voyage - autre que le transport de passagers - un autre service touristique tel que défini à l'article 2, 1° d) de la loi, sans qu'un prépaiement ne soit exigé pour réserver cet autre service touristique, cette combinaison ne doit pas être considérée comme un voyage à forfait par les services de contrôle de l'application de la loi.

Conformément à l'article 54 de la loi, la protection contre l'insolvabilité est exigée pour garantir "le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs" ainsi que pour garantir le rapatriement des voyageurs "si le transport des passagers est inclus dans le contrat de voyage à forfait". En conséquence, en l'absence de prépaiement de la part du voyageur pour la réservation d'un autre service touristique et si le transport de passagers n'est pas inclus dans la combinaison, il n'y a pas de risque en matière d'insolvabilité à couvrir. Cette absence de risque lié à l'insolvabilité confirme qu'on se situe ici en dehors du champ d'application de la loi.

C. Obligations d'information en phase précontractuelle

Les nouvelles dispositions de la loi en matière d'obligations d'information en phase précontractuelle (art. 5 à 9) 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 que tant l'Union européenne³ que le gouvernement fédéral visent à mettre en œuvre dans le cadre de la politique menée vis-à-vis des indépendants et des PME.

Premièrement, la quantité d'informations à fournir au voyageur semble déraisonnable et ne tient pas compte des réalités du secteur. Il peut ainsi y avoir jusqu'à quarante-trois éléments d'information à fournir au voyageur dans le cadre de l'obligation d'information précontractuelle. Or, certaines informations sont rarement connues de l'organisateur dans la phase précontractuelle: c'est notamment le cas des éléments indiqués à l'article 5 §1^{er} 1^o b) : "les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances". Alors même que les conditions de voyages peuvent encore changer à plusieurs égards sans que l'organisateur ou le détaillant n'ait son mot à dire, celui-ci est censé donner des informations qui engagent sa responsabilité. Par exemple l'obligation de fournir des informations d'ordre général sur les conditions applicables en matière de visa, y compris la durée approximative d'obtention (art.5 §1, 6^o) se heurte au fait que ces délais sont susceptibles d'évoluer fortement. Il s'agit donc d'une exigence souvent impossible à satisfaire. L'exhaustivité en marge de la relation contractuelle n'est donc ni possible ni souhaitable, tant pour le professionnel que pour le voyageur.

En second lieu, il règne au sein du secteur une grande incertitude à propos des formulaires d'information standards à fournir au consommateur, en fonction du type de voyage contracté. Avant de conclure le contrat de voyage, le professionnel ne sait pas nécessairement dans quel cas de figure il se trouve: comment dès lors fournir les informations appropriées?

En conclusion, on constate, d'une part, des charges administratives supplémentaires qui résultent de l'obligation d'information étendue de la nouvelle loi. 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 loi. 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. Le Conseil Supérieur souhaite donc qu'il soit mis fin à l'obligation de fournir un formulaire d'information standard dans la phase précontractuelle.

³ Cf. notamment le *Small business Act*.

D. Modification et exécution du contrat de voyage à forfait

Article 26 : consentement exprès

Conformément à l'article 26 de la loi, si le voyageur n'accepte pas expressément une des modifications visées à l'article 25 proposées par l'organisateur dans un délai raisonnable, il est mis automatiquement fin au contrat. Cette disposition, qui est une option spécifique prise par la loi belge, a un effet déresponsabilisant pour le voyageur et pose de sérieux problèmes aux professionnels dans la pratique. Il arrive en effet fréquemment qu'un service de voyage soit modifié d'une façon qui peut être considérée comme significative, en raison d'une évolution soudaine d'une situation précise à un endroit donné. L'organisateur qui adapte le service de voyage pour un mieux doit alors attendre une hypothétique réponse du voyageur avant d'éventuellement devoir mettre fin au contrat de voyage à forfait et d'ainsi pouvoir proposer celui-ci à un autre voyageur. Ceci constitue une perte de temps considérable et met à mal la compétitivité des professionnels, notamment par rapport à leurs concurrents étrangers qui n'ont pas une telle obligation.

Il s'agit de supprimer cette condition de consentement exprès en s'inspirant notamment de la loi transposant la directive 2015/2302 aux Pays-Bas⁴: le voyageur doit être informé que s'il ne réagit pas à la modification apportée par l'organisateur dans un délai raisonnable, celle-ci est considérée comme acceptée.

Article 30, 31 et 39: résiliation du contrat en cas de force majeure

a) Abroger l'article 30

Il faut souligner la nouvelle prérogative du voyageur, qui peut désormais invoquer une situation de force majeure pour résilier sans frais son voyage (art.30). Selon l'exposé des motifs de la loi, *"la question de savoir si une circonstance est exceptionnelle et inévitable, est une question de fait qui doit être appréciée au cas par cas"*. Ce nouveau droit offre un pouvoir d'interprétation aux voyageurs et risque de voir se développer des comportements abusifs chez certains, et ainsi d'augmenter le nombre de recours déposés auprès de la Commission de Litiges Voyages et des cours et tribunaux. Si les avis de voyage mis en ligne sur le site web du SPF Affaires Étrangères 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. 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 nouvelle disposition crée de l'insécurité juridique et devrait être abrogée.

b) Annulations massives en cas de force majeure: un soutien des autorités

L'arrêté ministériel du 19 mars 2020 relatif au remboursement des voyages à forfait annulés, bien que modifié sur demande de la Commission européenne, qui permet aux organisateurs de voyages à forfait d'offrir aux voyageurs, sous réserve d'acceptation par ces derniers, un bon à valoir pour le montant payé au lieu d'un remboursement immédiat, est une mesure allant dans le sens d'un meilleur équilibre entre la protection du consommateur et le maintien de la compétitivité des entreprises. Ceci offre un délai de 18 mois aux organisateurs de voyages pour rembourser leurs clients. Si ce report est certes bienvenu, les organisateurs de voyages

⁴ Wet van 6 december 2017 tot wijziging van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, de Wet handhaving consumentenbescherming en enige andere wetten in verband met de implementatie van Richtlijn (EU) 2015/2302 *"De organisator stelt de reiziger op een duidelijke, begrijpelijke en in het oog springende manier via een duurzame gegevensdrager onverwijld in kennis van: de gevolgen van het feit dat de reiziger niet binnen de in (...) bedoelde termijn heeft kunnen antwoorden"*

devront *in fine* rembourser les voyageurs ou organiser un autre voyage. La nécessité de ce type de mesure correctrice est par ailleurs révélatrice des failles des règles actuelles, qui ne permettent pas de répondre aux situations extrêmes telles que la crise du Covid-19.

En effet, en cas d'annulations massives de voyages à forfait pour une raison de force majeure, la solvabilité et donc la survie des organisateurs de voyages est clairement mise à mal. Ces entreprises sont tenues de rembourser intégralement leurs clients, alors même que l'argent des réservations a déjà été versé aux fournisseurs des services de voyages. Or, s'agissant des compagnies aériennes, il est souvent impossible pour l'organisateur de voyages de récupérer l'argent versé, alors même que les prestations ne seront pas effectuées.

Les assurances contre les calamités que peuvent contracter les organisateurs de voyages ne peuvent constituer l'unique solution pour répondre aux situations de force majeure, telles que décrites aux articles 30, 31 et 39. 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. Pour le Conseil Supérieur, il convient donc d'envisager un soutien des autorités publiques pour répondre à ce type de situation extrême. Il est ainsi demandé d'instaurer un fonds d'urgence pour soutenir les organisateurs de voyages à forfait en cas d'annulations massives pour circonstances exceptionnelles et inévitables. Le Conseil Supérieur invite le Ministre de l'Economie à concerter le secteur pour examiner les possibilités concrètes de création d'un tel fonds. Celui-ci devrait permettre de soutenir tout organisateur de voyage dont le siège social est situé en Belgique (ou dans un Etat membre européen, dans le cas d'un fonds européen) et qui est victime d'annulations massives de voyage, 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.

Dans l'hypothèse d'un fonds d'urgence européen, il est proposé d'ajouter un troisième paragraphe à l'article 31 de la loi, et donc d'amender l'article 12.3 de la directive, comme suit: *"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"*.

E. Protection contre l'insolvabilité

Alors qu'un des objectifs principaux poursuivis par la directive est de répondre aux évolutions du marché, et donc de faire entrer dans le champ d'application de la législation une série d'autres acteurs du secteur du voyage, certains continuent à échapper aux nouvelles obligations qui incombent aux professionnels qui vendent des voyages à forfait.

C'est notamment le cas de certaines compagnies aériennes, qui font en sorte de ne pas offrir de combinaisons de services de voyages telles que définies par la loi mais uniquement des services de voyage séparés. Pour ce faire, elles utilisent en effet les failles des nouvelles dispositions légales comme illustré au point A à propos des forfaits achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées. Celles-ci tombent ainsi en dehors du champ d'application de la loi et ne doivent donc pas souscrire une assurance contre l'insolvabilité. Un des principaux objectifs avoués de la directive, à savoir adapter la législation aux évolutions du marché, est ainsi sérieusement hypothéqué.

Le Conseil Supérieur souhaite que l'obligation de fournir une garantie pour le remboursement des paiements effectués en raison d'une insolvabilité soit étendue à toute compagnie aérienne qui entre dans l'espace aérien européen. En effet, un des risques principaux dans le cadre d'un voyage a trait au transport de passagers par voie aérienne. Pas moins de vingt faillites de compagnies aériennes européennes ont ainsi été constatées depuis 2014⁵. Or, il n'y a aucune raison pour que les voyageurs réservant leurs vols via une compagnie aérienne soient moins bien protégés que ceux qui sollicitent un service similaire auprès d'un professionnel du voyage⁶. Cette obligation d'assurance contre l'insolvabilité pourrait être introduite dans le cadre de la révision du règlement (CE) 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol.

Suivant le même raisonnement, l'obligation d'assurance contre l'insolvabilité devrait être étendue à tout professionnel qui vend des services de transport de passagers par voie aérienne dans l'espace aérien européen. Actuellement, les professionnels qui offrent uniquement de tels services de voyages séparés ne sont pas tenus de s'assurer contre l'insolvabilité, au contraire des organisateurs et détaillants qui vendent les mêmes services, mais également des voyages à forfait. Or, ces acteurs du secteur du voyage, qui occupent une position importante au sein de ce marché, entrent directement en concurrence avec les organisateurs et détaillants dans la vente de billets d'avion et devraient donc se voir imposer les mêmes règles.

F. Cohérence entre les différentes règles de droit

L'interaction de la loi avec d'autres règles de droit du voyage suscite plusieurs questions, notamment sous l'angle des relations B2B. Plusieurs situations problématiques sont explicitées ci-dessous, sans pour autant que cette liste soit exhaustive.

Tout d'abord, alors que l'article 39 de la loi 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 52 §2 précise que "*le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu de la présente loi 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, il est indiqué à la page 54 de l'exposé des motifs que "*la responsabilité de l'organisateur ne peut pas affecter le droit de celui-ci de demander réparation à des tiers, y compris à des prestataires de services*". 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?

⁵ <https://www.europe-consommateurs.eu/fr/infos-et-alertes/faillites-dentreprises/compagnies-aeriennes-en-faillite/>

⁶ C'est le cas dans notre pays étant donné que les services de voyage vendus séparément par un organisateur ou un détaillant qui agit comme intermédiaire doivent être couverts par une assurance contre l'insolvabilité.

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 si celui-ci est connu (art. 5 §1^{er} de la loi). 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 l'article 25 de la loi s'applique et 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.

CONCLUSION

La loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage qui a transposé 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.

Le rapport général que doit présenter la Commission européenne au Parlement européen d'ici le 1^{er} janvier 2021 constitue une opportunité d'apporter des modifications significatives à la directive, avec pour but d'améliorer la sécurité juridique, de limiter les charges administratives, de mieux équilibrer la protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises et de viser le level playing field.

La définition de voyages à forfait achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées doit ainsi être adaptée afin être plus inclusive et le concept de prestation de voyage liée doit être supprimé. L'article 3, 3^o doit être maintenu et une sanction similaire à celle prévue à l'article 67 doit être prévue. Lorsqu'un professionnel offre en combinaison avec un propre service de voyage – autre que le transport de passagers - un autre service touristique sans qu'un prépaiement ne soit exigé pour réserver cet autre service, cette combinaison ne doit pas être considérée comme un forfait. Il s'agit également d'abolir l'obligation de fournir un formulaire d'information standard en phase précontractuelle. L'obligation de consentement exprès en cas de modification significative (art.26) doit être levée, s'alignant ainsi notamment sur la loi qui transpose la directive 2015/2302 aux Pays-Bas. L'abrogation de l'article 30 octroyant le droit au voyageur de résilier son contrat de voyage à forfait en invoquant la force majeure est nécessaire car cette disposition offre à celui-ci un important pouvoir d'interprétation et est susceptible de faire naître des comportements abusifs. Un fonds d'urgence doit être instauré pour résoudre le problème causé par des annulations massives de voyages en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, ce qui met en péril la survie des professionnels du secteur. Les autorités sont invitées à prendre leurs responsabilités à cet égard. Il est par ailleurs demandé d'étendre l'obligation de contracter une protection contre l'insolvabilité aux compagnies aériennes et à tout professionnel qui vend des services de transport aérien de passagers dans l'espace aérien européen. Enfin, l'interaction de la loi avec d'autres réglementations suscite un certain nombre de questions notamment sous l'angle des relations B2B. Des clarifications de la part des autorités compétentes sont ainsi nécessaires.