



Nouvelle directive (UE) sur les voyages à forfait – Nouveautés essentielles et recommandations relatives à la conception de contrats

Dans notre dernière notice datée de juillet 2018, nous vous avons informé que la nouvelle directive (UE) sur les voyages à forfait n'entraîne aucun effet direct et immédiat sur les prestataires suisses de voyages à forfait et les destinations suisses. Toutefois, si une offre de voyage à forfait est proposée à un consommateur d'un État membre de l'UE, les dispositions légales applicables sont celles de l'État concerné, adoptées sur la base de la directive européenne sur les voyages à forfait. Nous avons également souligné le fait que les destinations suisses proposant de manière ciblée leurs offres sur Internet ainsi qu'à des clients de l'Espace européen, et acceptant des réservations physiquement dans d'autres pays européens ou en ligne en provenance d'autres pays européens, sont tenues de se familiariser avec les nouveautés de la législation européenne sur les voyages à forfait et d'adapter leurs conditions contractuelles. Il n'y a cependant pas lieu de se précipiter.

Cette seconde notice a pour but de présenter dans une première partie **(A)** les nouveautés essentielles, en termes de contenu, de la nouvelle directive (UE) sur les voyages à forfait. Dans la seconde partie **(B)** sont expliquées les dispositions spécifiques de la directive européenne sur les voyages à forfait, applicables aux organisateurs de voyages ou fournisseurs de «prestations de voyages liées» non établis dans un État membre de l'UE. Enfin, la troisième et dernière partie **(C)** livre diverses recommandations concrètes pour l'élaboration de contrats, lesquelles découlent des deux premières parties de la présente notice.

A) Nouveautés essentielles de la nouvelle directive (UE) sur les voyages à forfait

À première vue, on constate que la nouvelle directive (UE) sur les voyages à forfait est nettement plus volumineuse et beaucoup plus complexe que celle de 1990.

Alors que la précédente version se limitait à 2 pages de considérations et 4 pages de directives, la nouvelle directive (UE) relative aux voyages à forfait comporte 8 pages de considérations, 15 pages de directives, plus 7 pages d'annexes avec les formulaires d'information standard établis!

1 Élargissement du champ d'application

L'élargissement du champ d'application de la directive européenne relative aux voyages à forfait résulte, d'une part, de l'**extension de la définition de «voyage à forfait»** et, d'autre part, de la **prise en compte des prestations de voyage liées** dans ladite directive. Certes, ces prestations ne sont pas réellement des voyages à forfait, néanmoins le voyageur bénéficie d'une protection minimale, du fait des obligations d'information, et de la protection contre l'insolvabilité.

1.1 Extension de la définition de «voyage à forfait»

Jusqu'à présent, seule la combinaison **préalablement définie** d'au moins deux différents types de services de voyage («pre-arranged package») était considérée comme voyage à forfait. Désormais, les arrangements de voyage combinés, **assemblés sur mesure («customised package»)**, font également partie des voyages à forfait.



Autre nouveauté: sont également qualifiées de voyage à forfait les réservations de diverses prestations de voyage provenant de différents fournisseurs moyennant des contrats séparés, si l'une des conditions suivantes est remplie:

- les différentes prestations de voyage sont choisies (par exemple ajoutées au panier) auprès d'un seul et unique point de vente (agence de voyage, centre d'appel ou Internet) et achetées globalement (c.-à-d. selon une procédure de réservation);
- plusieurs prestations sont proposées, confirmées ou facturées à un prix forfaitaire ou total;
- les prestations sont annoncées / vendues en tant que «package» (paquet), «voyage à forfait» ou sous une autre dénomination similaire;
- les prestations, après conclusion du contrat autorisant le voyageur à faire une sélection parmi différents types de prestations de voyage, sont combinées (p. ex. pour un coffret cadeau voyage); ou
- les prestations de voyage sont vendues par des fournisseurs distincts, via une procédure de réservation en ligne liée - les dénommés voyages à forfait «click through». Dans ce cas, le premier prestataire transmet le nom, l'adresse électronique et les données de paiement du voyageur au second fournisseur, avec lequel le voyageur conclut un contrat pour un autre service de voyage, ce dans un intervalle de 24 heures à compter de la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

1.2 Prestations de voyage liées

On parle de «prestations de voyage liées», dans le sens de la directive européenne sur les voyages à forfait, lorsque sont **transmis** au voyageur, **aux fins du même voyage**, à partir **d'un seul et unique contact** avec le point de vente, p. ex. une destination, (physiquement ou en ligne), deux types distincts de services de voyage. Concrètement, la différence avec un voyage à forfait réside dans le fait que les prestations de voyage proposées par le point de vente en tant qu'intermédiaire («détaillant») sont choisies de manière séparée par le voyageur et confirmées par le détaillant **séparément** et facturées **séparément** également.

Cependant, si le détaillant prend tardivement contact avec le client pour lui transmettre la seconde prestation, on ne peut plus parler de voyage à forfait, ni de prestations de voyage liées, mais simplement de facilitation de deux prestations individuelles.

Les prestations de voyage liées garantissent des droits nettement moins étendus au voyageur que les voyages à forfait.

Le voyageur a droit à des **informations précontractuelles** limitées de la part du détaillant. L'obligation d'information s'applique également explicitement aux détaillants qui ne sont pas établis dans l'UE, mais dirigent leur activité vers celle-ci.

Par ailleurs, vis-à-vis de l'entreprise facilitant des prestations de voyage liées, le voyageur a droit à la protection contre l'insolvabilité pour tous les paiements qu'il a effectués au détaillant.



Alors que, pour les voyages à forfait, l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant sont tenus responsables de la bonne exécution de l'ensemble des services de voyages convenus, pour la facilitation de prestations de voyage liées, cette responsabilité envers le voyageur incombe non pas au détaillant, mais à chacun des prestataires de services pour ses propres prestations.

2 Nouveautés essentielles concernant les voyages à forfait proprement dits

La nouvelle directive (UE) relative aux voyages à forfait introduit diverses modifications en termes de contenu pour les voyages à forfait proprement dits:

2.1 La location de véhicules à moteur, un type de service de voyage en soi

Désormais, outre le transport de passagers et l'hébergement, la location de voitures ou autres véhicules à moteur est également considérée comme un type de service de voyage à part entière.

2.2 Concrétisation des «autres services touristiques»

Pour les autres services touristiques qui, combinés à une prestation de voyage comme défini au paragraphe précédent donnent lieu à un forfait, les considérations de la directive précisent que ces services doivent compter pour au moins 25% de la valeur de la combinaison et représenter un élément essentiel de celle-ci pour constituer un forfait.

2.3 Renforcement des obligations d'information précontractuelles

Avant la conclusion de tout contrat, les voyageurs doivent être informés, au moyen des formulaires standard, sur la nature dudit contrat, à savoir s'il s'agit d'un voyage à forfait ou de prestations de voyage liées, de même qu'être renseignés, directement ou via un hyperlien, sur leurs principaux droits, les caractéristiques et spécificités du voyage à forfait ainsi que sur le prix et les éventuels coûts supplémentaires. Dans le cas d'un voyage à forfait vendu par un détaillant, ce dernier est responsable de la fourniture des informations précontractuelles.

2.4 Élargissement des réglementations concernant les ajustements de prix

- Si l'organisateur se réserve contractuellement le droit de majorer les prix, le voyageur a également droit à une réduction de prix dans les conditions applicables;
- Les majorations de prix supérieures à 8% sont considérées comme des modifications essentielles du contrat et donnent le droit au voyageur de résilier ledit contrat sans payer de frais de résiliation.

2.5 Renforcement des droits de résiliation pour les voyageurs

Le voyageur est en droit de résilier le contrat:

- moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés: à tout moment et quel qu'en soit le motif;
- sans le paiement de frais de résiliation:
 - en cas de modifications significatives, de la part de l'organisateur, des conditions du contrat de voyage à forfait, dont font partie les majorations de prix supérieures à 8%;
 - si des circonstances particulières inévitables sur le lieu de destination compromettent la réalisation du voyage à forfait;
 - en cas de violation significative du contrat par l'organisateur et de défaut de prestation, malgré fixation d'un délai au voyageur.



2.6 Facilité de cession du contrat de voyage

Désormais, le voyageur peut également céder son contrat de voyage à un tiers, sans devoir justifier un empêchement personnel.

2.7 Annulation du voyage par l'organisateur

L'organisateur peut mettre fin au contrat de voyage à forfait:

- si le nombre de participants inscrits pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat;
- en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, telles que catastrophes naturelles, problèmes de sécurité, etc., empêchant l'exécution du contrat.

Dans ce cas, l'organisateur est tenu de rembourser les paiements reçus, mais n'a pas l'obligation de verser des indemnités supplémentaires.

2.8 Des dispositions légales plus détaillées concernant la responsabilité

Une réglementation claire, selon laquelle l'organisateur est, par principe, responsable de la bonne exécution du contrat de voyage à forfait dans son ensemble, indépendamment du fait que les prestations soient à fournir par l'organisateur ou d'autres prestataires de services de voyage. Par ailleurs, les États membres peuvent prévoir la coresponsabilité du détaillant.

Néanmoins, dans le cas où un détaillant apparaît comme organisateur, sans mentionner l'organisateur proprement dit, le détaillant porte alors la responsabilité au même titre qu'un organisateur.

Si, en cas de non-conformité du contrat, l'organisateur ne remplit pas son obligation de remédier au problème, le voyageur est en droit d'y remédier lui-même dans un délai fixé par lui et d'exiger le remboursement des frais occasionnés, et, éventuellement, en cas de manquements contractuels considérables, de résilier le contrat et de demander, le cas échéant, une réduction de prix et/ou un dédommagement.

Lorsqu'il est impossible, du fait de circonstances exceptionnelles telles que catastrophes naturelles, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur doit supporter les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de trois nuitées.

Une disposition également nouvelle est celle stipulant que l'organisateur ou le détaillant sont responsables des erreurs de réservation dues à des défauts techniques du système de réservation.



2.9 Réduction du prix / dédommagement

En cas de non-conformité au contrat, le voyageur a droit à une réduction du prix appropriée pour la durée pendant laquelle celle-ci est intervenue. En cas de préjudice subi par le voyageur suite à une non-conformité, l'organisateur doit lui verser sans délai un dédommagement.

Désormais, il est prévu que l'organisateur puisse limiter dans le contrat de voyage à forfait le dédommagement à verser, pour autant que cette limitation ne s'applique pas aux préjudices corporels ni aux dommages causés intentionnellement ou par négligence et qu'elle ne représente pas moins de trois fois le prix total du forfait. En d'autres termes, la limitation contractuelle de l'obligation de dédommagement est autorisée uniquement jusqu'à trois fois le prix total du forfait (en Suisse, en vertu de la loi fédérale sur les voyages à forfait, la responsabilité peut être limitée au double du prix du voyage à forfait).

Autre nouvelle disposition: le délai de prescription des droits du voyageur à une réduction du prix et à un dédommagement ne peut être inférieur à deux ans.

2.10 Assistance aux voyageurs

Outre les droits du voyageur déjà mentionnés, la nouvelle directive (UE) sur les voyages à forfait prévoit, pour la protection du voyageur, la possibilité de prendre contact à tout moment avec le détaillant et l'obligation pour l'organisateur d'apporter une aide appropriée au voyageur en difficulté.

B) Dispositions spécifiques de la nouvelle directive (UE) sur les voyages à forfait pour les organisateurs ou détaillants de prestations de voyage liées non établis dans un État membre de l'UE

1. Pour les organisateurs non établis dans un État membre de l'UE et, de fait, le cas échéant, également pour les destinations suisses proposant des voyages à forfait dans l'UE **indirectement** via un détaillant établi dans l'Union européenne, ce détaillant est soumis

- à l'obligation d'information précontractuelle envers le voyageur,
- l'obligation de protection contre l'insolvabilité et
- porte la responsabilité de la bonne exécution des prestations de voyage prévues au contrat et des obligations de porter assistance (par des demandes de réparation auprès des organisateurs suisses),

sauf si le détaillant apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions requises.

2. Si des destinations suisses ou autres organisateurs proposent des **voyages à forfait** dans un État membre de l'UE **directement** et non pas via un détaillant, ou s'ils dirigent leur offre, par exemple en configurant leur portail Internet, vers un ou plusieurs États membres de l'UE, l'obligation leur incombe de garantir la protection contre l'insolvabilité définie dans la directive (UE) sur les voyages à forfait et par la législation de l'État membre concerné.



3. Dans le cas où une destination suisse ou toute autre entreprise établie en Suisse facilitent des **prestations de voyage liées** pour des voyageurs dans un État membre de l'UE et dirigent leurs activités vers un État membre, la destination doit, avant la conclusion du contrat et via le formulaire d'information standard correspondant, informer clairement que

- le voyageur ne peut bénéficier d'aucun des droits valables exclusivement pour les voyages à forfait comme définis dans la directive (UE) sur les voyages à forfait,
- chaque prestataire de service est uniquement responsable de l'exécution conforme au contrat de sa prestation et
- le voyageur bénéficie de la protection contre l'insolvabilité pour les paiements qu'il a effectués et, le cas échéant, d'un rapatriement.

C) Recommandations pour la rédaction d'offres et de contrats pour les destinations suisses

Sur la base des éléments précédents, il ressort quelques recommandations pour la rédaction des offres et des contrats par les destinations suisses, si celles-ci proposent elles-mêmes ou via un détaillant des voyages à forfait ou des prestations de voyage liées dans un État membre de l'UE ou bien dirigent leur offre d'une manière ou d'une autre, par exemple en configurant leur site Internet, vers un ou plusieurs États membres de l'UE.

Comme souligné dans notre première notice, étant donné que l'application de la législation sur les voyages à forfait de chaque État membre de l'UE concerné n'est pas à exclure, malgré une éventuelle clause de droit applicable en faveur du droit suisse, le prestataire suisse de voyages à forfait et, le cas échéant, de prestations de voyage liées devrait notamment tenir compte des points suivants:

1. La destination devrait toujours déterminer si elle apparaît vis-à-vis de l'extérieur comme

- organisateur ou détaillant de voyages à forfait,
- détaillant de prestations de voyage liées, ou
- simple prestataire ou détaillant de services individuels.

En effet, in fine, cette précision est déterminante pour établir l'étendue de ses obligations et de sa responsabilité envers le voyageur.

Ainsi, l'organisateur supporte l'entière responsabilité de la bonne exécution des services de voyage convenus dans le contrat de voyage à forfait - même de ceux exécutés par des tiers. De la même façon, le détaillant d'un voyage à forfait est responsable s'il apparaît en qualité d'organisateur et ne se présente pas comme intermédiaire de l'organisateur.

Par contre, concernant la facilitation de prestations de voyage liées, chaque prestataire de service est personnellement responsable de l'exécution, conforme au contrat, de ses services. Le détaillant de prestations de voyage liées est uniquement responsable du respect des obligations d'information et de la protection contre l'insolvabilité.



2. Si le détaillant d'un voyage à forfait ne souhaite pas endosser l'entière responsabilité de la bonne exécution des services de voyage, il lui faut mentionner l'organisateur dont il est l'intermédiaire.
3. Organismes et détaillants devraient s'assurer que
 - les informations précontractuelles délivrées par eux soient exactes,
 - leurs offres, sur l'ensemble des médias, répondissent aux nouvelles obligations d'information élargies,
 - leurs conditions générales soient conformes à la législation actuelle,
 - leurs contrats de détaillant conclus avec les prestataires tiennent bien compte des nouvelles obligations et règles de responsabilité,
 - l'assurance contre l'insolvabilité soit adaptée s'il y a lieu.
4. Si un prestataire ou un détaillant ne veut pas être considéré comme un organisateur ou un intermédiaire pour un voyage à forfait, il doit veiller à ce que
 - les différentes prestations ne soient pas proposées en tant que «package» (paquet), «voyage à forfait», ou sous une autre dénomination similaire;
 - les diverses prestations ne puissent pas être choisies et réservées globalement – éviter le «panier»,
 - chaque prestation soit confirmée et facturée séparément,
 - les formulaires d'information remis soient les bons.
5. Si le détaillant de prestations de voyage liées ne veut pas proposer de propre **protection contre l'insolvabilité**, celui-ci peut ne pas accepter de paiements personnellement. Dans ce cas, les prestations facilitées devront être réglées par le client directement au prestataire.
6. Pour pouvoir procéder à des **ajustements de prix**, cette possibilité doit être réglée dans le contrat. Toutefois, dans ce cas, l'organisateur ou le détaillant doit également s'engager à octroyer des réductions de prix en conséquence.
7. La **charge de la preuve** concernant le respect des obligations d'information incombe au voyageur. Celui-ci serait donc bien avisé de bien documenter le déroulement des réservations et la remise des informations requises.



Résumé

La nouvelle directive (UE) sur les voyages à forfait vise avant tout:

1. à élargir considérablement le champ d'application de la précédente directive;
2. à inclure de nouvelles formes de vente des prestations de voyage, qui, depuis l'adoption de l'ancienne directive en 1990, sont désormais devenues accessibles essentiellement via Internet, et
3. à améliorer la protection des consommateurs.

Conséquence inévitable de la poursuite de tous ces objectifs: les nouvelles règles sont devenues nettement plus complexes et les obligations des voyagistes considérablement plus étendues du fait du renforcement des droits des consommateurs.

Toutefois, par le choix de leur modèle commercial, la conception et la communication de leurs offres, les destinations peuvent, comme tout voyageur, influencer l'importance de leurs liens et de leurs responsabilités envers le voyageur. L'important est que l'orientation stratégique du voyageur – au titre d'organisateur ou de détaillant –, la manière dont il se présente vis-à-vis de l'extérieur, de même que la conception de ses offres soient en harmonie. Dans le cas contraire, il pourrait lui incomber des obligations et des responsabilités indésirables.

Pour relever avec succès ce défi, une étude approfondie de cette directive complexe et la formation de collaborateurs internes sont indispensables.

Août 2018

La présente notice a été rédigée par Me Andreas M. Dubler, avocat, sur ordre et en collaboration avec Suisse Tourisme. Les explications fournies ci-dessus ne prétendent pas être exhaustives et ne peuvent en aucun cas remplacer une consultation pour les cas particuliers. Malgré tout le soin apporté à la rédaction de la présente notice, nous déclinons toute responsabilité quant à l'exactitude de son contenu. Pour toutes questions sur ce thème, l'examen et la révision de conditions contractuelles, vous pouvez contacter Me Andreas M. Dubler, avocat, à l'adresse suivante:

Dubler Rechtsanwälte (Cabinet d'avocats Dubler)
Zollikerstrasse 93
8702 Zollikon
dubler@dubler.ch
Téléphone: +41 (0) 44 396 86 86