



Bruxelles, le 9.7.2013
COM(2013) 512 final

2013/0246 (COD)

Proposition de

DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage assistées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE, et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil

{SWD(2013) 263 final}

{SWD(2013) 264 final}

{SWD(2013) 266 final}

EXPOSÉ DES MOTIFS

1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION

1.1. Contexte général

Le tourisme joue aujourd'hui un rôle essentiel dans l'économie européenne. Avec près de 1,8 millions d'entreprises, essentiellement des PME, qui emploient 5,2 % du nombre total de travailleurs, l'industrie touristique européenne est un moteur de croissance dans l'Union. La contribution totale du domaine voyages et tourisme européens, y compris les secteurs qui y sont liés, représente 10 % du PIB de l'Union européenne¹ environ.

La directive 90/314/CEE relative aux voyages à forfait², adoptée en 1990, avait instauré des droits importants pour les voyageurs européens qui achètent des séjours de vacances à forfait, comprenant généralement le transport et l'hébergement. Un arrêt rendu en 2002 par la Cour de justice³ a précisé que la notion de «combinaison préalable» inclut également les services de voyage combinés par un agent de voyages à la demande expresse du client juste avant la conclusion d'un contrat entre les deux parties.

La directive 90/314/CEE veille à ce que les consommateurs reçoivent des informations essentielles avant et après la signature d'un contrat de voyage à forfait. Elle prévoit que les organisateurs et/ou détaillants sont responsables de la bonne exécution des services compris dans le forfait, même si ces services sont fournis par des sous-traitants, et elle détermine les conséquences d'éventuelles modifications apportées au contrat de voyage à forfait. Elle veille en outre à ce que les voyageurs soient remboursés des sommes versées et soient rapatriés en cas d'insolvabilité ou de faillite de l'organisateur et/ou du détaillant.

Cependant, en 1990, la structure du marché des voyages était bien plus simple qu'à l'heure actuelle et l'internet n'existait pas. Malgré l'arrêt précité de la Cour de justice, il est difficile de déterminer dans quelle mesure les façons modernes de combiner les services de voyage relèvent de la directive.

Ainsi que le soulignait le rapport de la Commission⁴ sur la mise en œuvre de la directive, publié en 1999, il subsiste des divergences importantes entre les textes transposant la directive, en raison de l'harmonisation a minima retenue, de la large marge d'appréciation laissée aux États membres, par exemple en ce qui concerne la ou les parties responsables, et des ambiguïtés que comporte le texte.

La modernisation de la directive 90/314/CEE répond aux souhaits exprimés par les colégislateurs, par le Comité économique et social européen ainsi que par le Groupe consultatif européen des consommateurs⁵. Une grande partie des professionnels du secteur et nombre d'associations de consommateurs ont également demandé une révision du texte. Il est fait explicitement mention d'une révision de la directive dans les rapports sur la citoyenneté

¹ Communication de la Commission «L'Europe, première destination touristique au monde - un nouveau cadre politique pour le tourisme européen», COM (2010) 352 final du 30.6.2010.

² Directive 90/314/CEE du Conseil, du 13 juin 1990, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait.

³ Arrêt Club-Tour rendu dans l'affaire C-400/00, of 30 April 2002.

⁴ SEC(1999) 1800 final

⁵ Voir les conclusions de la 2255^e session du Conseil Consommateurs du 13 avril 2000, la résolution du Parlement européen du 16 janvier 2002 (2001/2136(INI)), l'avis du Comité économique et social européen du 11.5.2011 (JO C 132) et les avis du GCEC des 21 avril 2010 et 8 février 2013.

de l'Union⁶, dans l'Agenda du consommateur européen⁷ et dans l'Acte pour le marché unique II⁸.

1.2. Motivation de la proposition

1.2.1. Développement de la diffusion de l'internet et libéralisation du secteur aérien

En 2011, 73 % des ménages de l'UE avaient accès à l'internet⁹. Près de deux tiers des citoyens de l'Union utilisent l'internet au moins une fois par semaine, et plus de la moitié d'entre eux, chaque jour ou presque. Les services de voyage figurent parmi les produits les plus prisés achetés en ligne.

Le développement des ventes en ligne et la libéralisation du secteur aérien ont modifié la façon dont les consommateurs organisent leurs vacances, ce qui, à son tour, a changé la manière dont les professionnels aident les consommateurs à créer des combinaisons de services de voyage sur mesure, en particulier en ligne. Les professionnels concernés sont les agents de voyages, les voyagistes, les compagnies aériennes, les lignes de croisière, etc. Or, dans de nombreux États membres, il n'est pas précisé si ces combinaisons entrent dans le champ d'application de la directive et si les professionnels intervenant dans l'élaboration de ces combinaisons sont responsables de l'exécution des services qui y sont prévus, en particulier dans l'environnement en ligne.

Il en résulte une insécurité pour les professionnels et les consommateurs.

Cette situation a pour autre conséquence que les acteurs du marché qui, à l'heure actuelle, relèvent explicitement de la directive sont assujettis à des règles et des coûts différents par rapport aux entreprises qui ne sont pas soumises à la directive, ou qui estiment ne pas l'être, alors qu'elles cherchent à attirer les mêmes clients.

1.2.2. Coûts de mise en conformité inutiles et obstacles au commerce transfrontière

Certaines dispositions de la directive sont dépassées ou créent une charge inutile pour les entreprises, comme les obligations d'information prévues pour les brochures et l'inclusion des voyages d'affaires gérés par des sociétés spécialisées.

La fragmentation juridique qui résulte des multiples divergences que présentent les législations des États membres génère des coûts supplémentaires pour les entreprises désireuses de faire du commerce transfrontière.

1.2.3. Préjudices causés aux consommateurs - règles peu claires et dépassées

L'étude sur les préjudices subis par les consommateurs dans le domaine des forfaits dynamiques (*Consumer Detriment Study in the area of Dynamic Packages*)¹⁰ s'est penchée sur le préjudice personnel causé chaque année aux consommateurs¹¹ en matière de prestations de voyage combinées, lorsque l'applicabilité de la directive est incertaine. Elle a montré que les problèmes liés à ces prestations sont plus fréquents et plus préjudiciables aux consommateurs que ceux liés aux forfaits traditionnels qui relèvent sans ambiguïté de la directive.

⁶ COM(2010) 603 final et COM(2013) 269 final.

⁷ COM(2012) 225 final.

⁸ COM(2012) 573 final, annexe II.

⁹ Eurostat, Data in focus, 66/2011 (en anglais).

¹⁰ http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/study_consumer_detriment.pdf

¹¹ Les préjudices subis par les consommateurs désignent des effets négatifs touchant ces derniers, par rapport à des critères de référence tels que les attentes raisonnables. Il s'agit essentiellement des effets a posteriori pour les consommateurs qui ont une expérience négative, comprenant les préjudices pécuniaires et non pécuniaires, dont la perte de temps.

Dans une certaine mesure, les consommateurs qui achètent des forfaits organisés à l'avance traditionnels subissent, eux aussi, un préjudice car certaines dispositions de la directive sont dépassées, peu claires ou lacunaires; par exemple, ils n'ont pas le droit d'annuler le forfait avant leur départ.

1.3. Objectifs de la proposition

Conformément à l'article 114 du traité, la proposition révisée a pour objectif général d'améliorer le fonctionnement du marché intérieur et d'atteindre un niveau élevé de protection des consommateurs par le rapprochement des dispositions relatives aux forfaits et autres combinaisons de services de voyage.

La proposition cherche à créer des conditions égales entre opérateurs, à supprimer les obstacles juridiques au commerce transfrontière et à réduire les coûts de mise en conformité pour les entreprises.

En même temps, elle vise à atteindre un niveau élevé de protection des consommateurs et à réduire les préjudices qui leur sont causés, en définissant clairement les combinaisons de services de voyage qui bénéficient de la protection conférée par la législation de l'UE relative aux voyages à forfait et en remplaçant les dispositions peu claires et/ou dépassées. Elle prévoit des règles obligatoires pour la protection des voyageurs auxquelles les États membres et les professionnels ne peuvent déroger au détriment des consommateurs.

1.4. Cohérence avec les autres politiques et les objectifs de l'Union

Au cours de la dernière décennie, la Commission a entrepris un réexamen complet de l'acquis en matière de protection des consommateurs, qui a conduit à l'adoption de la directive 2008/122/CE sur l'utilisation de biens à temps partagé (multipropriété) et de la directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs. La révision de la directive 90/314/CEE s'inscrit dans cette action.

La proposition est complémentaire d'instruments de l'UE en vigueur, notamment la directive concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (93/13/CEE), la directive sur les pratiques commerciales déloyales (2005/29/CE), la directive relative aux droits des consommateurs (2011/83/UE), les règlements adoptés dans le domaine des droits des passagers [règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1371/2007, (CE) n° 1177/2010 et (CE) n° 181/2011], ainsi que les directives 2000/31/CE relative au commerce électronique et 2006/123/CE relative aux services dans le marché intérieur.

Par ailleurs, cette proposition vient compléter le règlement (CE) n° 593/2008 (Rome I) sur la loi applicable aux obligations contractuelles et le règlement (CE) n° 44/2001 (Bruxelles I) concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale.

2. RÉSULTATS DES CONSULTATIONS DES PARTIES INTÉRESSÉES ET DES ANALYSES D'IMPACT

2.1. Consultation des parties intéressées

En 2008, à l'occasion d'une consultation publique sur son document de travail de 2007, la Commission avait reçu plus de quatre-vingts contributions émanant d'entreprises, d'associations de consommateurs, de juristes, d'universitaires et de quatorze États membres. En janvier 2009, elle a lancé l'étude sur les préjudices subis par les consommateurs, qui couvrait dix sept pays de l'UE et reposait sur des entretiens avec un échantillon de 500 consommateurs.

Lors d'une seconde consultation publique organisée en octobre 2009, au moyen de cinq questionnaires en ligne ciblant les consommateurs, les associations de consommateurs, les entreprises, les associations professionnelles et les États membres/autorités publiques, 89% de ces dernières, 70% des associations professionnelles, 64% des entreprises et 96% des associations de consommateurs se sont déclarés favorables à une révision de la directive.

Des problèmes particuliers et des options d'action ont été examinés dans le cadre d'un atelier destiné aux États membres, qui s'est tenu le 27 octobre 2009. Un sous-groupe du Groupe consultatif européen des consommateurs (GCEC) a adopté un avis le 21 avril 2010.

Le 22 avril 2010, un atelier destiné aux parties prenantes a examiné les effets des options d'action recensées. De septembre 2009 à octobre 2010, plus de quinze entretiens avec des représentants professionnels majeurs ont été menés.

En mars 2012, la Commission a commandité une étude pour tester un «label voyage à forfait» et le comportement des consommateurs lorsqu'ils achètent ce que l'on appelle des «forfaits dynamiques». En juin 2012, la Commission a organisé un atelier destiné aux États membres et une conférence des parties prenantes pour continuer à discuter le processus de révision. Le 8 février 2013, le GCEC a une nouvelle fois demandé une révision de la directive.

2.2. Analyse d'impact

Dans l'analyse d'impact, huit options d'action, plus certaines sous-options, ont été étudiées.

Option 1 – Maintien du statu quo, c'est-à-dire conserver la directive dans sa forme actuelle.

Option 2 – Lignes directrices, c'est-à-dire conserver la directive dans sa forme actuelle et élaborer des lignes directrices, intégrant la jurisprudence de la CJUE et clarifiant le champ d'application et la charge de la responsabilité.

Option 3 - Label voyage à forfait et/ou obligation faite aux professionnels vendant des prestations de voyage assistées de mentionner que les services en question ne constituent pas un forfait (options s'ajoutant à d'autres).

Sous-option A - introduction d'un «label voyage à forfait» – logotype obligatoire à présenter aux consommateurs lorsqu'ils achètent un forfait.

Sous-option B - introduction de l'obligation, pour les professionnels offrant des prestations de voyage combinées qui ne sont pas des forfaits, de préciser qu'ils ne vendent pas un forfait.

Option 4 - Abrogation de la directive et autoréglementation par les professionnels

Option 5 - Modernisation de la directive et inclusion dans celle-ci des forfaits à prestataire unique.

L'option 5 prévoit une révision législative qui conserverait la structure principale de la directive existante, mais clarifierait son champ d'application, en y incluant explicitement les forfaits à prestataire unique, et modifierait plusieurs dispositions. La directive révisée s'appliquerait aux services de voyage qui sont combinés aux fins du même voyage ou séjour de vacances, sur un seul site web ou dans une seule agence de voyages.

Option 6 – Approche graduée - modernisation de la directive et inclusion dans celle-ci des forfaits à prestataire unique et à prestataires multiples, tout en appliquant un régime plus léger aux prestations de voyage assistées à prestataires multiples.

Cette option correspond à l'option 5, complétée par une extension progressive du champ d'application de la directive pour y englober:

- les *forfaits* à prestataires multiples, c'est-à-dire les combinaisons de services de voyage effectuées par différents professionnels et présentant certaines caractéristiques associées aux

forfaits, qui seraient soumises au même régime que les autres forfaits (y compris quant à l'entière responsabilité de la bonne exécution contractuelle et à l'obligation de fournir une protection contre l'insolvabilité),

- les *prestations de voyage assistées* à prestataires multiples, c'est-à-dire les combinaisons de services de voyage qui ne présentent pas les caractéristiques habituelles des forfaits et sont, dès lors, moins susceptibles d'induire les consommateurs en erreur. Elles seraient soumises à un régime plus léger consistant en une protection contre l'insolvabilité et une obligation de mentionner d'une manière claire et apparente que chaque prestataire de service est responsable de la bonne exécution des services.

Option 7 – Modernisation de la directive et inclusion dans celle-ci des forfaits à prestataire unique et des prestations de voyage à prestataires multiples

Cette option comprend les options 5 et 6, tout en soumettant toutes les prestations de voyage assistées à prestataires multiples aux mêmes obligations que les forfaits.

Option 8 – Une «directive sur les voyages»

Cette option comprend l'option 7, plus une extension du champ d'application aux services de voyage uniques, par exemple une location de voiture, un hébergement ou des vols, qui prévoirait en principe les mêmes règles pour tous les services de voyage, qu'ils fassent partie d'un forfait ou non.

L'analyse d'impact aboutit à la conclusion que les problèmes recensés seront le mieux résolus par l'option 6, sur laquelle repose la présente proposition.

3. ÉLÉMENTS JURIDIQUES DE LA PROPOSITION

3.1. Résumé des mesures proposées

La directive proposée clarifiera et modernisera le contenu de la protection offerte aux voyageurs qui achètent des combinaisons de services de voyage pour un même voyage ou séjour de vacances, en intégrant dans son champ d'application différentes formes de forfaits et de prestations de voyage assistées vendus en ligne.

Elle garantira que les voyageurs soient mieux informés sur les services qu'ils achètent et leur offrira des moyens de recours plus accessibles en cas de problème.

En outre, en atténuant la fragmentation juridique et en améliorant la reconnaissance mutuelle de la protection contre l'insolvabilité, la proposition diminuera considérablement les obstacles au commerce transfrontière et les coûts de mise en conformité pour les professionnels souhaitant étendre leurs activités au-delà des frontières, et elle créera des conditions égales pour tous sur le marché du voyage.

3.2. Base juridique

La présente proposition est fondée sur l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE).

Elle fixe des règles largement uniformes en matière de forfaits et de prestations de voyage assistées dans l'Union, qui permettent aux professionnels et aux voyageurs de connaître avec certitude la teneur de leurs droits et obligations, quel que soit le droit national applicable au contrat; elle supprime ainsi les coûts inutiles de transaction transfrontière et offre un plus large choix au consommateur.

Conformément à l'article 114, paragraphe 3, du TFUE, la proposition garantit un niveau élevé de protection des consommateurs en maintenant ou en améliorant celui prévu par la directive 90/314/CEE.

3.3. Principe de subsidiarité

La proposition est conforme au principe de subsidiarité énoncé à l'article 5 du traité sur l'Union européenne (TUE).

L'objectif d'améliorer le fonctionnement du marché intérieur, en supprimant les divergences entre les législations nationales, et de faciliter l'accès des consommateurs aux services des autres États membres ne peut pas être réalisé de manière suffisante par les États membres agissant de manière non coordonnée.

L'Union est, dès lors, mieux placée pour résoudre les problèmes recensés, au moyen d'une mesure législative qui rapprochera les législations nationales.

3.4. Principe de proportionnalité

La proposition est conforme au principe de proportionnalité énoncé à l'article 5 du TUE.

Tout comme la directive 90/314/CEE, la proposition ne couvre pas tous les domaines de la législation relative aux voyages, mais seulement certains aspects des forfaits et autres combinaisons de services de voyage, lorsqu'une action coordonnée de l'Union est jugée nécessaire. Par exemple, elle n'intervient pas dans le droit général des contrats des États membres ni dans les régimes d'agrément et de licence.

Il ressort de l'analyse d'impact que des mesures non contraignantes telles que des recommandations, des lignes directrices ou l'autoréglementation ne permettront pas d'atteindre les objectifs précités.

En revanche, une directive définit un ensemble cohérent de droits et d'obligations tout en permettant aux États membres d'intégrer ces règles dans leur droit des contrats national.

De plus, elle leur permettra d'adopter les dispositions d'application les plus appropriées ainsi que les sanctions nécessaires en cas de manquement à ces règles. Dans certains domaines, la proposition offre aux États membres la possibilité d'imposer des règles plus strictes.

3.5. Incidence sur les droits fondamentaux

Conformément à la stratégie pour la mise en œuvre effective de la charte des droits fondamentaux par l'Union européenne¹², la Commission a veillé à ce que la proposition respecte les droits énoncés dans la charte et à ce qu'elle favorise leur application. Concrètement, la proposition respecte la liberté d'entreprise consacrée à l'article 16 de la charte, tout en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs, ainsi que le requiert son article 38.

3.6. Clause de révision

La proposition fait obligation à la Commission de présenter un rapport sur l'application de la directive, au plus tard cinq ans après son entrée en vigueur, et de le soumettre au Parlement européen et au Conseil, en l'accompagnant, si nécessaire, de propositions législatives.

3.7. Espace économique européen

La directive proposée présente de l'intérêt pour l'EEE et il convient donc qu'elle lui soit étendue.

¹² Communication de la Commission, COM(2010) 573 du 19.10.2010.

3.8. Documents explicatifs

Eu égard à la complexité de la proposition et aux divergences constatées dans la transposition de la directive 90/314/CEE par les États membres, la Commission estime justifié de transmettre des documents expliquant le lien entre les éléments de la présente directive et les parties correspondantes des mesures nationales de transposition.

4. ANALYSE DE LA PROPOSITION

La proposition comprend vingt-neuf articles et deux annexes (un tableau de correspondance entre les articles de la directive 90/314/CEE et ceux de la présente proposition, et la fiche financière législative).

4.1. Objet, champ d'application et définitions (articles 1^{er} à 3)

L'article 1^{er} énonce l'objet de la directive. En liaison avec les définitions des termes «forfait» et «prestations de voyage assistées» figurant à l'article 3, l'article 2 détermine son champ d'application, en tenant compte des différentes façons dont les services de voyage peuvent être combinés.

En fonction de la manière dont les services de voyage sont présentés au voyageur, les combinaisons qui remplissent un ou plusieurs des critères alternatifs fixés à l'article 3, paragraphe 2, seront considérées comme des forfaits, avec les conséquences juridiques qui y sont attachées en ce qui concerne les obligations d'information, la responsabilité et la protection contre l'insolvabilité.

Les combinaisons dans lesquelles les détaillants facilitent, grâce à des procédures de réservation en ligne reliées, l'achat de services de voyage supplémentaires d'une manière ciblée, ou dans lesquelles le voyageur conclut des contrats avec des prestataires de services individuels et les caractéristiques constitutives d'un forfait, par exemple un prix tout compris ou total, ne sont pas présentes, sont définies comme des «prestations de voyage assistées». Les détaillants dont l'activité consiste à faciliter l'achat de «prestations de voyage assistées» ont l'obligation d'expliquer clairement aux voyageurs que seuls les prestataires de services individuels sont responsables de l'exécution des services de voyage concernés. En outre, afin d'ajouter un degré supplémentaire, à l'échelle de l'Union, à la protection que la législation sur les droits des passagers ou l'acquis général en matière de protection des consommateurs confèrent également aux voyageurs achetant plusieurs services de voyage par l'intermédiaire de ces détaillants, il serait judicieux de prévoir que ces derniers doivent garantir que, dans le cas de leur propre insolvabilité ou en cas d'insolvabilité d'un des prestataires de services, les voyageurs obtiendront le remboursement des sommes versées et, si nécessaire, seront rapatriés.

Puisqu'il n'y pas lieu d'accorder le même niveau de protection aux voyageurs d'affaires dont les déplacements professionnels sont organisés au titre d'un contrat-cadre conclu entre leur employeur et des opérateurs spécialisés qui offrent souvent, dans un contexte interentreprises, un niveau de protection comparable à celui prévu par la présente directive («gestion de voyages d'affaires»), ces prestations de voyage sont exclues du champ d'application de la directive.

D'autres limitations de ce champ sont maintenues, notamment pour les forfaits organisés de façon occasionnelle.

Outre les «forfaits» et les «prestations de voyage assistées», l'article 3 définit d'autres termes essentiels de la directive, dont «voyageur», «organisateur», «détaillant» et «circonstances exceptionnelles et inévitables». L'«organisateur» est défini comme un professionnel qui

élabore des forfaits et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec ce dernier. L'organisateur est responsable de l'exécution du forfait (articles 11 et 12), il est tenu de fournir une aide au voyageur (article 14) et une protection contre l'insolvabilité (article 15). Le détaillant et l'organisateur sont tous deux tenus de fournir des informations précontractuelles (article 4). Le détaillant est responsable des erreurs de réservation (article 19). Le détaillant qui facilite l'achat de prestations de voyage assistées est tenu de fournir une protection contre l'insolvabilité (article 15).

4.2. Obligations d'information, conclusion et contenu du contrat de voyage à forfait (articles 4 à 6)

L'article 4 énumère des informations précontractuelles spécifiques que les organisateurs et, s'il y a lieu, les détaillants doivent fournir aux voyageurs qui souhaitent acheter un forfait. Cette obligation s'ajoute aux obligations d'information prévues par d'autres directives ou règlements applicables.

L'article 5 régit la conclusion du contrat de voyage à forfait.

À l'article 6 figurent des dispositions relatives au contenu et à la présentation du contrat ou à sa confirmation ainsi qu'aux documents et informations à fournir avant le début de l'exécution du forfait.

4.3. Modifications du contrat avant le début du forfait (articles 7 à 10)

Tout comme l'article 4, paragraphe 3, de la directive 90/314/CEE, l'article 7 énonce les conditions auxquelles le voyageur peut exercer son droit de céder le forfait à une autre personne.

Partant du principe que le prix convenu lie les parties, l'article 8 régit la possibilité de modifier le prix et les conséquences d'une telle modification, les contrats de voyage à forfait étant fréquemment conclus longtemps à l'avance. Ces dispositions reposent sur les mêmes principes que l'article 4, paragraphes 4 à 6, de la directive 90/314/CEE.

L'article 8, paragraphe 2, maintient le droit d'imposer des majorations de prix liées au coût des carburants, aux taxes ou aux fluctuations des taux de change, mais il en clarifie les conditions par rapport à la directive 90/314/CEE. Si un organisateur se réserve le droit de majorer le prix, il sera désormais également obligé d'accorder des réductions de prix aux voyageurs. Le prix ne peut être majoré de plus de 10 % du prix du forfait.

En ce qui concerne les modifications portant sur un élément autre que le prix, des règles distinctes sont fixées pour les modifications mineures (article 9, paragraphe 1) et majeures (article 9, paragraphes 2 et 3).

Par rapport à la directive 90/314/CEE, l'article 10 accorde au voyageur un plus large droit de résiliation avant le début de l'exécution du forfait. Le droit du voyageur de résilier le contrat moyennant un dédommagement approprié (article 10, paragraphe 1) correspond aux règles et pratiques constatées dans les États membres. L'article 10, paragraphe 2, confère au voyageur le droit de résilier le contrat sans payer de dédommagement en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables.

4.4. Exécution des services compris dans le forfait (articles 11 à 14)

Ces articles régentent la responsabilité de l'organisateur relative à l'exécution des services compris dans le forfait (articles 11 à 13) et l'obligation de fournir une aide au voyageur (article 14).

À la différence de la directive 90/314/CEE, seul l'organisateur est responsable de l'exécution des services compris dans le forfait, de sorte à éviter le doublement des frais et du contentieux. En outre, des règles de responsabilité uniformes faciliteront les transactions transfrontières des organisateurs et des détaillants.

Les articles 11 et 12 prévoient les moyens de recours ouverts au voyageur en cas de non-conformité, notamment en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services. Ces dispositions reposent sur les mêmes principes que les articles 5 et 6 de la directive 90/314/CEE mais sont présentées de façon plus systématique, en apportant certaines précisions et en comblant certaines lacunes.

L'article 11 impose les obligations de remédier à la non-conformité et de prendre d'autres arrangements appropriés pour la continuation du forfait lorsqu'une part importante des services convenus dans le contrat ne peut être assurée. Il précise que cette seconde obligation s'applique également lorsque le retour du voyageur au lieu du départ n'est pas assuré ainsi qu'il avait été convenu. Toutefois, lorsqu'il est impossible d'assurer le retour du voyageur en temps voulu en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, l'obligation de l'organisateur de prendre en charge le coût de la poursuite du séjour est plafonnée à 100 euros par nuit et à trois nuits par voyageur, conformément à la proposition de modification du règlement (CE) n° 261/2004.

L'article 12 contient des dispositions relatives aux réductions de prix applicables en cas de non-conformité et lorsque les autres arrangements pris aboutissent à un forfait de qualité inférieure, ainsi que des dispositions relatives au dédommagement. Conformément à l'arrêt rendu par la Cour dans l'affaire C-168/00 Simone Leitner, le paragraphe 2 précise que le préjudice moral doit également être réparé. Le paragraphe 4 règle, quant à lui, le lien avec un dédommagement fondé sur d'autres moyens juridiques.

Puisque, pour de nombreux voyageurs, le premier point de contact est le détaillant par lequel ils ont réservé le forfait, l'article 13 prévoit que les voyageurs peuvent également lui adresser leurs messages, plaintes ou réclamations, la réception de ces notifications étant déterminante pour le respect de tout délai d'action.

En vertu de l'article 14, les organisateurs sont tenus de fournir une aide aux voyageurs en difficulté.

4.5. Protection contre l'insolvabilité (articles 15 et 16)

La directive 90/314/CEE avait créé l'obligation générale, pour «l'organisateur et/ou le détaillant», de fournir une protection contre l'insolvabilité de façon à assurer, le cas échéant, le rapatriement des passagers et le remboursement des sommes versées. Or, du fait des solutions juridiques différentes retenues par les États membres, cette disposition a fréquemment conduit à une multiplication des coûts pour les organisateurs et les détaillants. Dans l'article 15 de la présente proposition, seuls les organisateurs de forfaits et les détaillants qui facilitent l'achat de prestations de voyage assistées sont soumis à cette obligation. La directive fixe, en outre, des critères plus précis concernant l'efficacité et l'étendue de la protection exigée.

Pour faciliter les opérations transfrontières, l'article 16, paragraphe 1, prévoit expressément la reconnaissance mutuelle de la protection contre l'insolvabilité fournie conformément à la législation de l'État membre d'établissement de l'organisateur ou du détaillant concerné. Aux fins de la coopération administrative, l'article 16 oblige les États membres à désigner des points de contact centraux.

4.6. Obligations d'information pour les prestations de voyage assistées (article 17)

En vue de garantir transparence et sécurité juridique aux parties, les détaillants proposant des prestations de voyage assistées sont tenus d'expliquer aux voyageurs, d'une manière claire et apparente, que seuls les prestataires de services concernés sont responsables de l'exécution des services et que les voyageurs ne bénéficieront d'aucun des droits que la législation de l'Union confère aux voyageurs à forfait, à l'exception du droit au remboursement des sommes versées et, si nécessaire, au rapatriement dans le cas où le détaillant lui-même ou l'un des prestataires de service deviendrait insolvable.

4.7. Dispositions générales (articles 18 à 26)

L'article 18 contient des règles particulières applicables aux forfaits lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'EEE.

En vertu de l'article 19, les organisateurs intervenant dans la réservation des forfaits et des prestations de voyage assistées sont responsables des erreurs de réservation.

L'article 20 précise que la présente directive ne remet pas en cause le droit de l'organisateur de demander réparation à des tiers.

L'article 21 confirme le caractère impératif de la directive.

L'article 22 sur le respect de la directive est une disposition type de l'acquis en matière de protection des consommateurs.

L'article 23 est une disposition type relative aux sanctions en cas de non-respect des mesures nationales de transposition de la présente directive. Des dispositions similaires figurent dans la directive sur les droits des consommateurs (2011/83/UE) et dans la directive sur les pratiques commerciales déloyales (2005/29/CE).

L'article 24 fait obligation à la Commission de présenter au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la présente directive.

L'article 25, paragraphe 2, modifie la directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs afin que cette dernière s'applique intégralement aux prestations de voyage assistées et que certains droits généraux de la consommation s'appliquent également aux forfaits.

4.8. Dispositions finales (articles 27 à 29)

L'article 26 abroge la directive 90/314/CEE. L'article 27 est une disposition type relative à la transposition et fixe à 18 mois le délai à cet effet. Les articles 28 et 29 sont des dispositions types.

5. INCIDENCE BUDGÉTAIRE

La proposition a une incidence budgétaire très limitée. Les seuls coûts opérationnels sont liés à l'établissement du rapport sur l'application de la présente directive, et couvrent les travaux préparatoires d'un prestataire extérieur, soit des crédits opérationnels de 0,2 million d'euros dans le cadre du programme Droits et citoyens, ainsi que des dépenses administratives de 0,184 million d'euros environ pendant les sept années suivant l'adoption de la directive. Ces dépenses seront supportées par redéploiement interne et n'entraîneront pas d'augmentation des ressources.

Proposition de

DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage assistées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE, et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,
vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 114,
vu la proposition de la Commission européenne,
après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,
vu l'avis du Comité économique et social européen¹³,
vu l'avis du Comité des régions¹⁴,
statuant conformément à la procédure législative ordinaire,
considérant ce qui suit:

- (1) La directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait¹⁵ confère plusieurs droits importants aux consommateurs dans le domaine des voyages à forfait, en ce qui concerne notamment les obligations d'information, la responsabilité des professionnels liée à l'exécution d'un forfait et la protection conférée en cas d'insolvabilité d'un organisateur ou d'un détaillant. Il est cependant nécessaire d'adapter le cadre législatif en vigueur aux évolutions du marché, afin de le mettre en adéquation avec le marché intérieur, de supprimer les ambiguïtés et de combler les vides juridiques.
- (2) Le tourisme joue un rôle considérable dans l'économie des États membres de l'Union et les voyages à forfait constituent un segment important de ce marché. Le marché des voyages a considérablement évolué depuis l'adoption de la directive 90/314/CEE. L'Internet, qui s'est ajouté aux canaux de distribution traditionnels, est devenu un outil de plus en plus important pour l'offre de services de voyage. Ces derniers sont combinés non seulement sous forme de forfaits traditionnels organisés à l'avance mais aussi, souvent, de manière personnalisée. Or nombre de ces produits de voyage soit se trouvent dans une zone juridiquement floue, soit ne relèvent manifestement pas de la directive 90/314/CEE. La présente directive vise à adapter l'étendue de la protection à ces évolutions, à améliorer la transparence et à accroître la sécurité juridique en faveur des voyageurs et des professionnels.
- (3) L'article 169 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (le traité) prévoit que l'Union contribue à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs par des mesures adoptées en application de l'article 114 dudit traité.

¹³ JO C [...] du [...], p. [...]

¹⁴ JO C [...] du [...], p. [...]

¹⁵ JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

- (4) La directive 90/314/CEE confère aux États membres un large pouvoir discrétionnaire pour ce qui est de sa transposition, ce qui explique la persistance de fortes divergences entre les législations nationales concernées. La fragmentation juridique accroît les coûts pesant sur les entreprises et multiplie les obstacles que rencontrent les professionnels désireux d'étendre leurs activités au-delà des frontières, limitant ainsi le choix des consommateurs.
- (5) Conformément à l'article 26, paragraphe 2, du traité, le marché intérieur doit comporter un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises et des services ainsi que la liberté d'établissement sont assurées. Il est nécessaire d'harmoniser certains aspects des contrats à forfait et des prestations de voyage assistées pour créer un véritable marché intérieur des consommateurs dans ce secteur, établissant un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises.
- (6) À l'heure actuelle, le potentiel transfrontière du marché des voyages à forfait de l'Union n'est pas pleinement exploité. La disparité des dispositions protégeant les voyageurs dans les différents États membres dissuade les voyageurs vivant dans un État membre d'acheter des forfaits et des prestations de voyage assistées dans un autre État membre, tout comme elle décourage les organisateurs et les détaillants établis dans un État membre de vendre ces mêmes services au-delà des frontières nationales. Afin de permettre aux consommateurs et aux entreprises de tirer pleinement profit du marché intérieur, tout en assurant un niveau de protection élevé des consommateurs dans l'ensemble de l'Union, il est nécessaire de rapprocher davantage les législations des États membres relatives aux forfaits et aux prestations de voyage assistées.
- (7) Les voyageurs qui achètent des forfaits sont, dans leur majorité, des consommateurs au sens du droit de la consommation de l'Union. Parallèlement, il n'est pas toujours aisé de distinguer les consommateurs des représentants de petites entreprises ou des personnes exerçant une profession libérale qui réservent des voyages liés à leur activité ou profession en utilisant les mêmes canaux de réservation que les consommateurs. Or ces voyageurs ont souvent besoin d'un niveau de protection similaire. À l'inverse, les sociétés ou structures de plus grande taille organisent fréquemment les déplacements professionnels de leurs salariés en recourant à un contrat-cadre conclu avec des prestataires spécialisés dans l'organisation de voyages d'affaires. Ce dernier type de prestations de voyage ne nécessite pas un niveau de protection identique à celui prévu pour les consommateurs. En conséquence, la présente directive ne devrait s'appliquer aux voyageurs d'affaires que dans la mesure où ceux-ci n'organisent pas leurs déplacements professionnels en vertu d'un contrat-cadre. Afin d'éviter toute confusion avec la définition du terme «consommateur» figurant dans d'autres directives qui régissent la protection des consommateurs, il convient de dénommer «voyageurs» les personnes protégées par la présente directive.
- (8) Puisque les services de voyage peuvent se combiner de multiples et diverses façons, il y a lieu de considérer comme des forfaits toutes les combinaisons de services de voyage qui présentent des caractéristiques que les voyageurs associent habituellement aux forfaits, notamment lorsque des services de voyage distincts sont regroupés en un seul produit de voyage, dont la bonne exécution relève de la responsabilité de l'organisateur. Conformément à la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne¹⁶, il devrait être indifférent que des services de voyage soient combinés

¹⁶ Voir arrêt de la Cour dans l'affaire C-400/00, Club-Tour, Viagens e Turismo SA/Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido, en présence de: Club Med Viagens Lda, Rec. 2002, p. 4051.

avant toute prise de contact avec le voyageur, à la demande de celui-ci ou conformément à la sélection qu'il a effectuée. Les mêmes principes devraient valoir sans qu'il faille tenir compte des modalités de réservation (dans une agence de voyage ou en ligne).

- (9) Par souci de transparence, il conviendrait de distinguer les forfaits des prestations de voyage assistées, dans le cadre desquelles des conseillers en ligne ou en agence de voyages aident les voyageurs à combiner des services de voyage qui conduisent ces voyageurs à conclure des contrats avec différents prestataires de services de voyage, y compris par des procédures de réservation reliées; les prestations de voyage assistées ne présentant pas les caractéristiques que les voyageurs associent habituellement aux forfaits, il n'y aurait pas lieu de soumettre ces prestations à l'ensemble des obligations applicables aux forfaits.
- (10) Eu égard aux évolutions qu'a connues le marché, il est souhaitable d'affiner la définition des forfaits, en se fondant sur des critères objectifs alternatifs qui portent principalement sur la manière dont les services de voyage sont présentés ou achetés, et grâce auxquels les voyageurs puissent légitimement compter être protégés par la directive. Tel est le cas, par exemple, lorsque différents services de voyage sont achetés pour le même voyage ou séjour de vacances dans le cadre de la même procédure de réservation auprès d'un seul point de vente ou lorsque ces services sont proposés ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total. Il y aurait lieu de considérer que les services de voyage sont achetés dans le cadre de la même procédure de réservation s'ils sont choisis avant que le voyageur ait consenti au paiement.
- (11) Parallèlement, il conviendrait de différencier les prestations de voyage assistées des services de voyage que les voyageurs réservent à titre indépendant, souvent à des moments différents, même si c'est pour un même voyage ou séjour de vacances. Il conviendrait d'établir également une distinction entre les prestations de voyage assistées en ligne et les liens par lesquels les voyageurs sont simplement informés, d'une manière générale, d'autres services de voyage, par exemple lorsqu'un hôtel ou l'organisateur d'un événement affiche sur son site web une liste de tous les prestataires offrant des services de transport à destination du lieu de l'établissement hôtelier ou de la manifestation, indépendamment de toute réservation ou si des témoins de connexion (cookies) ou des métadonnées sont utilisés pour placer des annonces sur les sites web.
- (12) L'achat individuel d'un service de transport aérien, lorsqu'il s'agit d'un service de voyage unique, ne constitue ni un forfait ni une prestation de voyage assistée.
- (13) Il conviendrait d'édicter des règles particulières pour, d'une part, les détaillants en magasin et en ligne qui aident les voyageurs, à l'occasion d'une seule visite ou prise de contact avec leur propre point de vente, à conclure des contrats séparés avec des prestataires distincts, et pour, d'autre part, les détaillants en ligne qui, grâce à des procédures de réservation en ligne reliées, facilitent l'achat de services de voyage supplémentaires auprès d'un autre professionnel d'une manière ciblée, au plus tard lors de la confirmation de la réservation du premier service. Ces règles s'appliqueraient, par exemple, lorsque, parallèlement à la confirmation de la réservation d'un premier service de voyage tel qu'un vol ou un déplacement en train, un consommateur reçoit une invitation à réserver un service de voyage supplémentaire proposé sur le lieu de destination choisi, par exemple un hébergement en hôtel, en cliquant sur le site de réservation d'un autre prestataire de services ou d'un intermédiaire. Bien que n'étant pas des forfaits au sens de la présente directive, puisqu'il n'y a aucune confusion quant au fait qu'un seul organisateur assume la

responsabilité des services de voyage, ces prestations assistées constituent un modèle économique/commercial alternatif qui est souvent en forte concurrence avec les forfaits.

- (14) Afin d'assurer une concurrence loyale et de protéger les consommateurs, l'obligation de justifier de garanties suffisantes propres à assurer, en cas d'insolvabilité ou de faillite, le remboursement des sommes versées et le rapatriement des voyageurs devrait également s'appliquer aux prestations de voyage assistées.
- (15) Pour que les voyageurs y voient plus clair et puissent choisir en connaissance de cause parmi les différents types de modalités de voyage proposés, il convient d'exiger des professionnels qu'ils mentionnent clairement la nature de la prestation et informent les voyageurs de leurs droits. La déclaration d'un professionnel relative à la nature juridique du produit de voyage qu'il commercialise devrait correspondre à la véritable nature juridique du produit concerné. Les autorités de contrôle devraient intervenir lorsque les professionnels fournissent des informations inexacts aux voyageurs.
- (16) Afin de déterminer si l'on est en présence d'un forfait ou d'une prestation de voyage assistée, seule devrait être prise en considération la combinaison de différents services de voyage, tels que l'hébergement, le transport des passagers par bus, train, bateau ou avion, ainsi que la location de voiture. L'hébergement à des fins résidentielles, y compris pour des formations linguistiques de longue durée, ne devrait pas être qualifié d'hébergement au sens de la présente directive.
- (17) D'autres services touristiques, tels que l'accès à des concerts, à des manifestations sportives, à des excursions ou à des parcs à thème, sont des services qui, combinés au transport de passagers, à l'hébergement et/ou à la location de voiture, devraient être considérés comme pouvant constituer un forfait ou une prestation de voyage assistée. Ces forfaits ou prestations de voyage assistées ne devraient toutefois entrer dans le champ d'application de la présente directive que si le service touristique en question représente une part significative du forfait. De manière générale, on devrait considérer que tel est le cas si le service touristique compte pour plus de 20 % dans le prix total ou s'il constitue, d'une autre façon, une caractéristique essentielle du voyage ou du séjour de vacances. Les services accessoires, tels l'assurance voyage, le transport des bagages, les repas et le service de nettoyage fournis dans le cadre de l'hébergement, ne devraient pas être considérés comme des services touristiques en tant que tels.
- (18) Il conviendrait également de préciser que les contrats par lesquels un professionnel autorise un voyageur, après la conclusion du contrat, à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage, comme dans le cas de coffrets-cadeaux pour des voyages à forfait, devraient constituer des forfaits. De surcroît, une combinaison de services de voyage devrait être considérée comme un forfait lorsque le nom du voyageur ou les informations concernant ce dernier nécessaires à la conclusion de l'opération de réservation sont transmises entre les professionnels au plus tard lors de la confirmation de la réservation du premier service. Les informations nécessaires à la conclusion de l'opération de réservation concernent les données figurant sur la carte de crédit et d'autres renseignements requis pour l'obtention du paiement. À l'inverse, le simple transfert d'informations telles que la destination ou les horaires de voyage devrait être insuffisant.
- (19) Puisque la nécessité de protéger les voyageurs est moindre en cas de déplacement de courte durée, et afin d'éviter de faire peser une charge inutile sur les professionnels, les voyages de moins de 24 heures qui ne comprennent pas d'hébergement, ainsi que

les forfaits organisés de manière occasionnelle, devraient être exclus du champ d'application de la présente directive.

- (20) La principale caractéristique d'un voyage à forfait réside dans le fait qu'au moins un professionnel est responsable, en tant qu'organisateur, de la bonne exécution du forfait dans son intégralité. Dès lors, ce n'est que lorsqu'un autre professionnel agit en qualité d'organisateur d'un forfait, qu'un professionnel, le plus souvent un agent de voyages ayant pignon sur rue ou travaillant en ligne, devrait pouvoir intervenir en tant que simple détaillant ou intermédiaire et ne pas être responsable à titre d'organisateur. La question de savoir si un professionnel agit en qualité d'organisateur d'un forfait donné devrait dépendre de sa participation à l'élaboration d'un forfait tel que défini par la présente directive, et non de la dénomination sous laquelle il exerce son activité. Lorsque plusieurs professionnels remplissent un critère qui fait d'une combinaison de services de voyage un forfait et qu'ils n'ont pas précisé au voyageur lequel d'entre eux est l'organisateur du forfait, tous les professionnels concernés devraient être considérés comme les organisateurs.
- (21) Pour ce qui est des forfaits, les détaillants devraient être responsables, conjointement avec l'organisateur, de la fourniture des informations précontractuelles. Parallèlement, il conviendrait de préciser qu'ils sont responsables des erreurs de réservation. Pour faciliter les communications, notamment dans les cas de figure transfrontières, les voyageurs devraient avoir la possibilité de prendre contact avec l'organisateur via le détaillant par l'intermédiaire duquel ils ont acheté leur forfait.
- (22) Les voyageurs devraient recevoir toutes les informations nécessaires avant d'acheter un forfait, que celui-ci soit vendu par un moyen de communication à distance, en agence ou par d'autres modes de distribution. Lorsqu'il fournit ces informations, le professionnel devrait tenir compte des besoins propres aux voyageurs qui sont particulièrement vulnérables en raison de leur âge ou d'une infirmité physique, que le professionnel pourrait raisonnablement prévoir.
- (23) Les informations essentielles, par exemple sur les caractéristiques principales des services de voyage ou les prix, figurant dans les annonces publicitaires, sur le site web de l'organisateur ou dans des brochures au titre des informations précontractuelles, devraient être engageantes pour l'organisateur, à moins que celui-ci ne se réserve le droit d'apporter des modifications à ces éléments et que ces dernières soient communiquées d'une manière claire et apparente au voyageur avant la conclusion du contrat. Toutefois, compte tenu des nouvelles technologies de communication, il n'est plus nécessaire de prévoir des règles spéciales pour les brochures; par contre, il convient de veiller à ce que, dans certaines circonstances, les modifications ayant une incidence sur l'exécution du contrat soient transmises entre les parties sur un support durable pour qu'elles puissent s'y reporter ultérieurement. Il devrait toujours être possible de modifier ces informations si les deux parties contractantes y consentent expressément.
- (24) Les obligations d'information énoncées dans la présente directive sont exhaustives mais ne devraient pas affecter celles prévues dans d'autres actes législatifs de l'Union applicables¹⁷.
- (25) Compte tenu des spécificités des contrats de voyage à forfait, il conviendrait de définir les droits et obligations des parties pour les périodes antérieure et postérieure au début

¹⁷ Voir les directives 2000/31/CE et 2006/123/CE ainsi que les règlements (CE) n° 1107/2006, (CE) n° 1008/2008, (CE) n° 1371/2007, (CE) n° 181/2011, (CE) n° 1177/2010 et (CE) 2111/2005.

du forfait, notamment si les services qu'il comprend ne sont pas correctement exécutés ou si certaines circonstances changent.

- (26) Les forfaits étant souvent achetés longtemps avant leur exécution, des événements imprévus peuvent survenir. Le voyageur devrait donc, sous certaines conditions, avoir le droit de céder un forfait à un autre voyageur. En pareilles situations, l'organisateur devrait pouvoir rentrer dans ses frais, par exemple si un sous-traitant exige le paiement de frais pour modifier le nom du voyageur ou pour annuler un billet de transport et en émettre un nouveau. Les voyageurs devraient également avoir la possibilité d'annuler le contrat à tout moment avant le début du forfait moyennant le paiement d'un dédommagement approprié, et avoir le droit de résilier le contrat sans verser de dédommagement si des circonstances exceptionnelles et inévitables, comme une guerre ou une catastrophe naturelle, ont des conséquences importantes sur le forfait. Des circonstances exceptionnelles et inévitables devraient notamment être réputées exister lorsque des comptes rendus fiables et publiés, tels que des recommandations émises par les autorités des États membres, déconseillent de se rendre sur le lieu de destination.
- (27) Dans des situations particulières, l'organisateur devrait avoir le droit, lui aussi, de résilier le contrat avant le début du forfait sans verser de dédommagement, par exemple si le nombre minimum de participants n'est pas atteint et si cette éventualité fait l'objet d'une réserve dans le contrat.
- (28) Dans certains cas, les organisateurs devraient être autorisés à modifier unilatéralement le contrat de voyage à forfait. Les voyageurs devraient, néanmoins, alors avoir le droit de résilier le contrat si les changements proposés modifient sensiblement l'une des caractéristiques principales des services de voyage. Les majorations de prix ne devraient être possibles que s'il y a eu une évolution du coût du carburant pour le transport de passagers, ou une évolution des taxes ou redevances imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution des services de voyage compris, ou des taux de change en rapport avec le forfait, et si la révision du prix, tant à la hausse qu'à la baisse, fait l'objet d'une réserve expresse dans le contrat. Les majorations de prix ne devraient pas excéder 10 % du prix du forfait.
- (29) Il convient d'édicter des dispositions particulières sur les moyens de recours ouverts lorsque l'exécution du contrat de voyage à forfait n'est pas conforme. Le voyageur devrait avoir le droit d'exiger la résolution des problèmes et, lorsqu'une part non négligeable des services convenus ne peut pas être fournie, le voyageur devrait se voir proposer d'autres prestations en remplacement. Il devrait également pouvoir bénéficier d'une réduction du prix et/ou d'un dédommagement en réparation du préjudice subi. Devraient également faire l'objet d'un dédommagement tout préjudice moral, notamment en cas de séjour de vacances gâché, et, dans les cas où cela se justifie, les dépenses que le voyageur aura exposées en réglant lui-même un problème.
- (30) Par souci de cohérence, il convient d'aligner les dispositions de la présente directive sur celles des conventions internationales applicables aux services de voyage et celles de la législation de l'Union sur les droits des passagers. Lorsque l'organisateur est responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des services compris dans le contrat de voyage à forfait, il devrait pouvoir invoquer les limites de la responsabilité des prestataires de services prévues dans des conventions internationales telles la convention de Montréal de 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au

transport aérien international¹⁸, la convention de 1980 relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF)¹⁹ et la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages²⁰. Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur au lieu de départ, l'obligation incombant à l'organisateur de supporter les coûts de continuation du séjour sur le lieu de destination devrait être mise en conformité avec la proposition de la Commission²¹ visant à modifier le règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 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 vol²².

- (31) La présente directive ne devrait pas remettre en cause le droit des voyageurs de présenter des réclamations tant en application de la présente directive qu'au titre de toute autre législation pertinente de l'Union, de sorte que les voyageurs continueront d'avoir la possibilité d'adresser des réclamations à l'organisateur, au transporteur ou à toute autre partie responsable, voire à plusieurs parties. Il convient de préciser qu'ils ne peuvent pas cumuler les droits découlant de différentes bases juridiques si ces droits préservent le même intérêt ou ont le même objectif. La responsabilité de l'organisateur n'affecte pas le droit de celui-ci de demander réparation à des tiers, y compris à des prestataires de services.
- (32) Si le voyageur se trouve en difficulté pendant son voyage ou séjour de vacances, l'organisateur devrait avoir l'obligation de faire diligence pour lui venir en aide. Cette aide devrait consister principalement à fournir, s'il y a lieu, des informations sur des aspects tels que les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ainsi qu'une aide pratique en matière, par exemple, de communications à distance et de prestations de voyage de remplacement.
- (33) Dans sa communication sur la protection des passagers en cas d'insolvabilité d'une compagnie aérienne²³, la Commission a présenté des mesures visant à améliorer la protection des passagers en cas d'insolvabilité d'une compagnie aérienne, notamment par un meilleur contrôle de l'application du règlement (CE) n° 1008/2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté²⁴, et du règlement (CE) n° 261/2004 sur les droits des passagers aériens ainsi que par l'établissement d'un dialogue avec les parties prenantes de ce secteur d'activités, sous

¹⁸ 2001/539/CE: Décision du Conseil du 5 avril 2001 concernant la conclusion par la Communauté européenne de la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (convention de Montréal) (JO L 194, du 18.7.2001, p. 38).

¹⁹ 2013/103/UE: Décision du Conseil du 16 juin 2011 relative à la signature et à la conclusion de l'accord entre l'Union européenne et l'Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires concernant l'adhésion de l'Union européenne à la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) (JO L 51, du 23.2.2013, p.1).

²⁰ 2012/22/UE: Décision 2012/22/UE du Conseil du 12 décembre 2011 concernant l'adhésion de l'Union européenne au protocole de 2002 à la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages, à l'exception des articles 10 et 11 dudit protocole (JO L 8 du 12.1.2012, p. 1).

²¹ Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement (CE) n° 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, ainsi que le règlement (CE) n° 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages, COM/2013/130 final.

²² JO L 46 du 17.2.2004, p. 1.

²³ COM (2013) 129 du 18.3.2013.

²⁴ JO L 293 du 31.10.2008, p. 3.

peine d'envisager une mesure législative. Ladite communication concerne l'achat d'un seul élément constitutif d'un éventuel forfait, à savoir des services de voyage aérien, et, dès lors, n'affecte pas les dispositions en vigueur régissant les forfaits ni n'empêche les législateurs de protéger également de l'insolvabilité les acheteurs d'autres combinaisons modernes de services de voyage.

- (34) Les États membres devraient veiller à ce que les voyageurs achetant un forfait ou une prestation de voyage assistée soient totalement protégés contre l'insolvabilité de l'organisateur, du détaillant ayant facilité ladite prestation ou de l'un des prestataires de services. Les États membres dans lesquels sont établis les organisateurs de forfaits et les détaillants qui facilitent les prestations de voyage assistées devraient veiller à ce que les professionnels qui offrent ces combinaisons de services de voyage garantissent, en cas d'insolvabilité ou de faillite, le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs et le rapatriement de ces derniers. Tout en conservant leur pouvoir discrétionnaire quant aux modalités de la protection contre l'insolvabilité, les États membres devraient veiller à ce que leur régime national de protection soit effectif et puisse garantir le prompt rapatriement et le remboursement de tous les voyageurs lésés par l'insolvabilité ou la faillite. La protection obligatoire contre l'insolvabilité devrait tenir compte du risque financier réel des activités de l'organisateur, du détaillant concerné ou du prestataire de services, y compris du type de combinaison de services de voyage qu'ils vendent, des fluctuations saisonnières prévisibles ainsi que de l'importance des sommes déjà versées et de la manière dont elles sont garanties. Conformément à la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur²⁵, lorsque la protection contre l'insolvabilité peut être fournie sous la forme d'une garantie ou d'une police d'assurance, cette sûreté ne peut pas être limitée aux attestations émises par les opérateurs financiers établis dans un État membre particulier.
- (35) Afin de faciliter la libre circulation des services, les États membres devraient avoir l'obligation de reconnaître la protection contre l'insolvabilité prévue par le droit de l'État membre d'établissement. Pour faciliter la coopération administrative et la surveillance des entreprises qui exercent leurs activités dans différents États membres en ce qui concerne la protection contre l'insolvabilité, ces derniers devraient avoir l'obligation de désigner des points de contact centraux.
- (36) En ce qui concerne les prestations de voyage assistées, au-delà de l'obligation de fournir une protection contre l'insolvabilité et d'informer les voyageurs que les prestataires de services individuels sont seuls responsables de l'exécution contractuelle desdites prestations, les contrats concernés sont soumis à la législation générale de l'Union régissant la protection des consommateurs et à la législation sectorielle de l'Union.
- (37) Il convient de protéger les voyageurs lorsqu'un détaillant organise la réservation d'un forfait ou d'une prestation de voyage assistée et qu'il commet des erreurs lors de la procédure de réservation.
- (38) Il convient également de confirmer que les consommateurs ne peuvent pas renoncer aux droits découlant de la présente directive et que les organisateurs ou les professionnels qui facilitent les prestations de voyage assistées ne peuvent pas se soustraire à leurs obligations en alléguant qu'ils agissent simplement en qualité de prestataires de services, d'intermédiaires ou à tout autre titre.

²⁵ JO L 376 du 27.12.2006, p. 36.

- (39) Il est nécessaire que les États membres prévoient des sanctions réprimant les infractions aux dispositions nationales de transposition de la présente directive et veillent à leur bonne application. Les sanctions devraient être efficaces, proportionnées et dissuasives.
- (40) L'adoption de la présente directive rend indispensable l'adaptation de certains textes législatifs protégeant les consommateurs. Étant donné que, dans sa version actuelle, la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs²⁶ ne s'applique pas aux contrats relevant de la directive 90/314/CEE, il y a lieu de modifier la directive 2011/83/UE pour qu'elle s'applique aux prestations de voyage assistées et que certains droits qu'elle confère aux consommateurs s'appliquent également aux forfaits.
- (41) La présente directive ne devrait pas affecter le règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I)²⁷ ni le droit national des contrats pour ce qui est des aspects qu'elle ne régit pas. Puisque la présente directive vise à contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs, ses objectifs ne peuvent pas être atteints par les États membres et peuvent l'être mieux au niveau de l'Union. Celle-ci peut donc adopter des mesures conformément au principe de subsidiarité énoncé à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité, tel qu'énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ses objectifs.
- (42) La présente directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus par la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. En particulier, la proposition respecte la liberté d'entreprise inscrite à l'article 16 de la charte tout en garantissant un degré élevé de protection des consommateurs au sein de l'Union, conformément à l'article 38 de la charte.
- (43) Conformément à la déclaration politique commune du 28 septembre 2011 des États membres et de la Commission sur les documents explicatifs, les États membres se sont engagés à joindre à la notification de leurs mesures de transposition, dans les cas où cela se justifie, un ou plusieurs documents expliquant le lien entre les éléments d'une directive et les parties correspondantes des instruments nationaux de transposition. En ce qui concerne la présente directive, le législateur estime que la transmission de ces documents est justifiée,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

Chapitre I

Objet, champ d'application et définitions

Article premier

Objet

La présente directive a pour objet de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs en rapprochant certains aspects des dispositions législatives, réglementaires et

²⁶ JO L 304 du 22.11.2011, p. 64.

²⁷ JO L 177 du 4.7.2008, p. 6.

administratives des États membres concernant les contrats de voyage à forfait et de prestations de voyage assistées conclus entre voyageurs et professionnels.

Article 2
Champ d'application

1. La présente directive s'applique aux forfaits offerts à la vente ou vendus par les professionnels aux voyageurs, à l'exception de l'article 17, ainsi qu'aux prestations de voyage assistées, à l'exception des articles 4 à 14, de l'article 18 et de l'article 21, paragraphe 1.
2. La présente directive ne s'applique pas:
 - (a) aux forfaits et prestations de voyage assistées couvrant une période de moins de 24 heures, à moins qu'une nuitée ne soit incluse;
 - (b) aux contrats accessoires concernant des services financiers;
 - (c) aux forfaits et prestations de voyage assistées achetés en vertu d'un contrat-cadre conclu entre l'employeur du voyageur et un professionnel spécialisé dans l'organisation de voyages d'affaires;
 - (d) aux forfaits dans lesquels un seul service de voyage au sens de l'article 3, paragraphe 1, points a), b) et c), est combiné à un service de voyage au sens du point d) dudit article, si ce dernier ne représente pas une part significative du forfait; ou
 - (e) aux contrats indépendants concernant un service de voyage unique.

Article 3
Définitions

Aux fins de la présente directive, on entend par:

- (1) «service de voyage»,
 - (a) le transport de passagers,
 - (b) l'hébergement autre qu'à des fins résidentielles,
 - (c) la location de voiture, ou
 - (d) tout autre service touristique non accessoire au transport de passagers, à l'hébergement ou à la location de voiture;
- (2) «forfait», la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, si:
 - (a) ces services sont regroupés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément à la sélection faite par ce dernier, avant qu'un contrat incluant tous ces services ne soit conclu; ou
 - (b) indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires individuels, ces services sont:
 - (i) achetés auprès d'un seul point de vente dans le cadre de la même procédure de réservation,
 - (ii) proposés ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total,

- (iii) annoncés ou vendus sous la dénomination de «forfait» ou un terme similaire,
 - (iv) combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise le voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage, ou
 - (v) achetés auprès de prestataires distincts au moyen de procédures de réservation en ligne reliées, dans lesquelles le nom du voyageur ou les informations concernant ce dernier nécessaires à la conclusion d'une opération de réservation sont transmis entre les professionnels au plus tard lors de la confirmation de la réservation du premier service;
- (3) «contrat de voyage à forfait», un contrat portant sur le forfait formant un tout ou, si le forfait est fourni dans le cadre de différents contrats, tous les contrats couvrant les services compris dans le forfait;
- (4) «début du forfait», le commencement de l'exécution du forfait;
- (5) «prestation de voyage assistée», la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, ne constituant pas un forfait et entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un détaillant facilite l'élaboration de cette combinaison:
 - (a) au moyen de réservations séparées effectuées à l'occasion d'une seule visite au point de vente ou d'une prise de contact unique avec ce dernier; ou
 - (b) par l'achat de services de voyage supplémentaires auprès d'un autre professionnel, d'une manière ciblée et par des procédures de réservation en ligne reliées, au plus tard lors de la confirmation de la réservation du premier service;
- (6) «voyageur», toute personne cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application de la présente directive ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat, y compris les voyageurs d'affaires dans la mesure où ceux-ci ne voyagent pas en vertu d'un contrat-cadre conclu avec un professionnel spécialisé dans l'organisation de voyages d'affaires;
- (7) «professionnel», toute personne qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- (8) «organisateur», tout professionnel qui élabore des forfaits et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec ce dernier; lorsque plus d'un professionnel remplit l'un quelconque des critères énoncés au paragraphe 2, point b), tous ces professionnels sont considérés comme organisateurs, à moins que l'un d'entre eux ait été désigné comme tel et que le voyageur en ait été informé;
- (9) «détaillant», tout professionnel autre que l'organisateur, qui:
 - (a) vend ou offre à la vente des forfaits, ou
 - (b) facilite l'achat de services de voyage faisant partie d'une prestation de voyage assistée en aidant les voyageurs à conclure des contrats séparés de services de voyage avec des prestataires individuels;

- (10) «support durable», tout instrument permettant au voyageur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées;
- (11) «circonstances exceptionnelles et inévitables», toute situation échappant au contrôle du professionnel dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises;
- (12) «non-conformité», l'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage compris dans un forfait.

Chapitre II

Obligations d'information et contenu du contrat de voyage à forfait

Article 4

Informations précontractuelles

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur, ainsi que le détaillant lorsque les forfaits sont vendus par l'intermédiaire de ce dernier, communiquent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait ou toute offre correspondante, les informations mentionnées ci-après, dans le cas où elles s'appliquent au forfait:
 - (a) les principales caractéristiques des services de voyage:
 - (i) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates,
 - (ii) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, ou, si l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'heure approximative du départ et du retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances,
 - (iii) la situation, les principales caractéristiques et la catégorie touristique de l'hébergement,
 - (iv) l'éventuelle inclusion de repas et, dans l'affirmative, le nombre de repas fournis,
 - (v) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu du forfait,
 - (vi) la ou les langues dans lesquelles les activités se dérouleront, et
 - (vii) l'existence, ou non, d'une garantie d'accès pour les personnes à mobilité réduite pendant tout le voyage ou le séjour de vacances;
 - (b) la dénomination sociale, l'adresse géographique de l'organisateur et, s'il y a lieu, du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et électroniques;
 - (c) le prix total du forfait incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés à l'avance, le fait que le voyageur peut avoir à supporter ces coûts additionnels;

- (d) les modalités de paiement et, s'il y a lieu, l'existence d'un dépôt de garantie ou d'autres garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur, ainsi que les conditions y afférentes;
 - (e) le nombre minimum de personnes requises pour la réalisation du forfait, et une date limite précédant d'au moins 20 jours le début du forfait pour une éventuelle annulation au cas où ce nombre ne serait pas atteint;
 - (f) des informations d'ordre général concernant les conditions applicables aux ressortissants de l'État membre ou des États membres concerné(s) en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires;
 - (g) la confirmation que les services constituent un forfait au sens de la présente directive.
2. Les informations énumérées au paragraphe 1 sont présentées de façon claire et apparente.

Article 5

Caractère contraignant des informations précontractuelles et conclusion du contrat

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur ne puisse modifier les informations communiquées au voyageur conformément à l'article 4, points a), c), d), e) et g), sauf si l'organisateur se réserve le droit d'apporter des modifications à ces informations et communique tout changement éventuel au voyageur, de façon claire et apparente, avant la conclusion du contrat.
2. Si les informations y afférentes ne lui sont pas communiquées avant la conclusion du contrat, le voyageur n'est pas redevable des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires mentionnés à l'article 4, point c).
3. Lors de la conclusion du contrat, ou immédiatement après, l'organisateur fournit au voyageur un exemplaire ou une confirmation du contrat sur un support durable.

Article 6

Contenu du contrat de voyage à forfait et documents à fournir avant le début du forfait

1. Les États membres veillent à ce que les contrats de voyage à forfait soient formulés en termes clairs et compréhensibles et, s'ils revêtent la forme écrite, à ce qu'ils soient lisibles.
2. Le contrat ou sa confirmation inclut toutes les informations mentionnées à l'article 4. Il comprend, en outre, les informations supplémentaires suivantes:
 - (a) les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées;
 - (b) une mention indiquant que l'organisateur est:
 - (i) responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris;
 - (ii) tenu de venir en aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article 14;
 - (iii) tenu de fournir une protection contre l'insolvabilité, qui garantisse un remboursement et un rapatriement conformément à l'article 15,

ainsi que le nom de l'entité assurant ladite protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique;

- (c) les coordonnées d'un point de contact auprès duquel le voyageur peut se plaindre de toute non-conformité constatée sur place;
 - (d) le nom, l'adresse géographique, les coordonnées téléphoniques et électroniques du représentant local de l'organisateur ou du point de contact auquel un voyageur en difficulté peut demander de l'aide ou, lorsque ni l'un ni l'autre n'existent, un numéro de téléphone d'urgence ou une indication de la manière dont contacter l'organisateur;
 - (e) une mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait, moyennant le versement d'un dédommagement approprié ou de frais de résiliation standards et raisonnables, s'il en est prévu dans le contrat conformément à l'article 10, paragraphe 1;
 - (f) lorsque des mineurs voyagent dans le cadre d'un forfait comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable sur le lieu de séjour de celui-ci;
 - (g) des informations sur les mécanismes disponibles de règlement extrajudiciaire et de règlement en ligne des litiges.
3. Les informations visées au paragraphe 2 sont présentées de façon claire et apparente.
4. En temps utile avant le début du forfait, l'organisateur remet au voyageur les reçus, bons de voyage ou billets nécessaires en même temps que les informations sur les heures précises du départ, des escales, des correspondances et de l'arrivée.

Chapitre III

Modifications du contrat avant le début du forfait

Article 7

Cession du contrat à un autre voyageur

1. Les États membres veillent à ce qu'un voyageur puisse, moyennant un préavis raisonnable adressé à l'organisateur sur un support durable avant le début du forfait, céder le contrat à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat.
2. La personne qui cède son forfait et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Ces coûts ne sont pas déraisonnables et, en tout état de cause, n'excèdent pas le coût effectivement supporté par l'organisateur.

Article 8

Modification du prix

1. Les États membres veillent à ce que les prix ne puissent pas faire l'objet de modifications, sauf si le contrat prévoit expressément la possibilité d'une majoration et oblige l'organisateur à baisser les prix dans les mêmes proportions en conséquence directe d'une évolution:
 - (a) du coût du carburant utilisé pour le transport des passagers;

- (b) du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution des services compris dans le forfait, dont les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports; ou
 - (c) des taux de change en rapport avec le forfait.
2. La majoration du prix visée au paragraphe 1 ne dépasse pas 10 % du prix du forfait.
 3. La majoration du prix visée au paragraphe 1 n'est valable que si l'organisateur la notifie au voyageur, accompagnée d'une justification et de son calcul, sur un support durable, au moins vingt jours avant le début du forfait.

Article 9

Modification des autres clauses du contrat

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur ne puisse, avant le début du forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix, à moins que:
 - (a) l'organisateur se soit réservé ce droit dans le contrat;
 - (b) la modification soit mineure; et
 - (c) l'organisateur en informe le voyageur de façon claire et apparente sur un support durable.
2. Si, avant le début du forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage telles que définies à l'article 4, point a), ou les exigences particulières visées à l'article 6, paragraphe 2, point a), il informe le voyageur sans retard indu, d'une façon claire et apparente, sur un support durable:
 - (a) des modifications proposées; et
 - (b) du fait que le voyageur peut résilier le contrat sans pénalité dans un délai raisonnable déterminé, et qu'à défaut, la modification proposée sera considérée comme acceptée.
3. Lorsque les modifications du contrat visées au paragraphe 2 entraînent une baisse de qualité du forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.
4. Si le contrat est résilié conformément au paragraphe 2, point b), l'organisateur rembourse tous les paiements qu'il a reçus du voyageur dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat. S'il y a lieu, le voyageur a droit à un dédommagement au titre de l'article 12.

Article 10

Résiliation du contrat avant le début du forfait

1. Les États membres veillent à ce que le voyageur puisse résilier le contrat avant le début du forfait, moyennant le versement d'un dédommagement approprié à l'organisateur. Le contrat peut stipuler des frais de résiliation standards raisonnables, calculés en fonction de la date de résiliation et des économies de coûts et des revenus habituellement réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage

concernés. En l'absence de tels frais, le montant du dédommagement correspond au prix du forfait moins les dépenses économisées par l'organisateur.

2. Le voyageur a le droit de résilier le contrat avant le début du forfait sans verser de dédommagement si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur le forfait.
3. L'organisateur peut résilier le contrat sans verser de dédommagement au voyageur si:
 - (a) le nombre de personnes inscrites pour le forfait est inférieur au nombre minimum indiqué dans le contrat, et si l'organisateur notifie la résiliation au voyageur dans le délai fixé par le contrat et au plus tard vingt jours avant le début du forfait; ou
 - (b) l'organisateur est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, et s'il notifie la résiliation au voyageur sans retard indu, avant le début du forfait.
4. En cas de résiliation survenant dans les conditions décrites aux paragraphes 1, 2 et 3, l'organisateur rembourse dans les quatorze jours tout paiement indu effectué par le voyageur.

Chapitre IV

Exécution des services compris dans le forfait

Article 11

Responsabilité de l'exécution des services compris dans le forfait

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur soit responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires.
2. Si l'un des services n'est pas exécuté conformément au contrat, l'organisateur y remédie, sauf si la tâche est disproportionnée.
3. Lorsqu'une part importante des services ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, y compris lorsque le retour du voyageur à son point de départ n'est pas assuré comme convenu, l'organisateur prend d'autres arrangements appropriés pour la continuation du forfait, sans supplément de prix pour le voyageur.
4. Si l'organisateur est dans l'impossibilité de proposer d'autres arrangements appropriés, ou si le voyageur n'accepte pas les autres arrangements proposés parce qu'ils ne sont pas comparables à ce qui était convenu, l'organisateur, pour autant que le forfait inclue le transport de passagers, fournit au voyageur, sans supplément de prix pour celui-ci, un transport équivalent vers le lieu de départ ou tout autre lieu ayant reçu son accord et, s'il y a lieu, le dédommage conformément à l'article 12.
5. Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer en temps voulu le retour du voyageur au lieu de départ, l'organisateur ne supporte pas les coûts de continuation du séjour au-delà de 100 euros par nuit et de trois nuits par voyageur.
6. La limitation des coûts prévue au paragraphe 5 ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies dans le règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des

personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens²⁸, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes et aux enfants non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du forfait. L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter les coûts mentionnés au paragraphe 5 si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union.

7. Si les autres arrangements entraînent une baisse de qualité du forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix et, s'il y a lieu, à un dédommagement conformément à l'article 12.

Article 12

Réduction de prix et dédommagement

1. Les États membres veillent à ce que le voyageur ait droit à une réduction de prix appropriée:
 - (c) pour toute période de non-conformité des services; ou
 - (d) si les autres arrangements requis à l'article 11, paragraphes 3 et 4, entraînent une baisse de qualité du forfait ou de son coût.
2. Le voyageur a droit à un dédommagement de la part de l'organisateur pour tout préjudice, y compris moral, subi en raison de la non-conformité des services fournis.
3. Le voyageur n'a droit à aucune réduction de prix ni aucun dédommagement si:
 - (a) l'organisateur prouve que la non-conformité est:
 - (i) imputable au voyageur,
 - (ii) imputable à un tiers étranger à la fourniture des services convenus et qu'elle revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou
 - (iii) due à des circonstances exceptionnelles et inévitables; ou
 - (b) le voyageur omet d'informer l'organisateur, dans un délai convenable, de toute non-conformité constatée sur place, si cette obligation d'information était clairement et expressément mentionnée dans le contrat et si elle est raisonnable eu égard aux circonstances de l'espèce.
4. Dans la mesure où des conventions internationales qui lient l'Union circonscrivent les conditions dans lesquelles un dédommagement est dû par un prestataire fournissant un service qui fait partie d'un forfait ou limitent l'étendue de ce dédommagement, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur. Dans le cas où des conventions internationales qui ne lient pas l'Union limitent le dédommagement à verser par un prestataire de services, les États membres peuvent limiter en conséquence le dédommagement à verser par l'organisateur. Dans les autres cas, le contrat peut limiter le dédommagement à verser par l'organisateur, pour autant que cette limitation ne s'applique pas aux préjudices corporels ni aux dommages causés intentionnellement ou par négligence grave et qu'elle ne représente pas moins de trois fois le prix total du forfait.

²⁸ JO L 204 du 26.7.2006, p. 1.

5. Les droits à dédommagement ou à réduction de prix prévus par la présente directive ne remettent pas en cause les droits des voyageurs au titre du règlement (CE) n° 261/2004²⁹, du règlement (CE) n° 1371/2007³⁰, du règlement (UE) n° 1177/2010³¹ et du règlement (UE) n° 181/2011³². Les voyageurs peuvent introduire des réclamations au titre de la présente directive et desdits règlements, mais ils ne peuvent cumuler des droits au titre de différentes bases juridiques pour les mêmes faits si ces droits préservent le même intérêt ou ont le même objectif.
6. Le délai de prescription pour l'introduction des réclamations au titre du présent article ne peut être inférieur à un an.

Article 13

Possibilité de prendre contact avec l'organisateur par l'intermédiaire du détaillant

Les États membres veillent à ce que le voyageur puisse adresser des messages, des plaintes ou des réclamations en rapport avec l'exécution des services compris dans le forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel il a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, plaintes ou réclamations à l'organisateur sans retard indu. Aux fins du respect des délais d'action, la date de réception des messages, plaintes ou réclamations par le détaillant est réputée être la date de leur réception par l'organisateur.

Article 14

Obligation de venir en aide

Les États membres veillent à ce que l'organisateur fasse diligence pour venir en aide au voyageur en difficulté, notamment:

- (c) en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire; et
- (d) en aidant les voyageurs à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres arrangements de voyage.

L'organisateur est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si la situation est causée par une faute non intentionnelle ou intentionnelle du voyageur.

Chapitre V

Protection contre l'insolvabilité

Article 15

Effectivité et champ d'application de la protection contre l'insolvabilité

1. Les États membres veillent à ce que les organisateurs et les détaillants facilitant l'achat de prestations de voyage assistées établis sur leur territoire obtiennent une garantie propre à assurer, en cas d'insolvabilité, le remboursement effectif et rapide de tous les paiements effectués par les voyageurs et, dans la mesure où le transport de passagers est inclus, le rapatriement effectif et rapide des voyageurs.

²⁹ JO L 46 du 17.2.2004, p. 1.

³⁰ JO L 315 du 3.12.2007, p. 14.

³¹ JO L 334 du 17.2.2010, p. 1.

³² JO L 55 du 28.2.2011, p. 1.

2. La protection contre l'insolvabilité mentionnée au paragraphe 1 tient compte du risque financier réel que présentent les activités du professionnel concerné. Les voyageurs en bénéficient quels que soient leur lieu de résidence, le lieu de départ ou le lieu de vente du forfait ou de la prestation de voyage assistée.

Article 16

Reconnaissance mutuelle de la protection contre l'insolvabilité et coopération administrative

1. Les États membres reconnaissent comme conforme à leurs règles nationales transposant l'article 15 toute protection contre l'insolvabilité obtenue par un organisateur ou un détaillant facilitant l'achat de prestations de voyage assistées conformément aux règles de son État membre d'établissement qui transposent l'article 15.
2. Les États membres désignent des points de contact centraux pour faciliter la coopération administrative et la surveillance des organisateurs et des détaillants facilitant l'achat de prestations de voyage assistées qui exercent leur activité dans différents États membres. Ils notifient les coordonnées de ces points de contact à tous les autres États membres ainsi qu'à la Commission.
3. Les points de contact centraux mettent à la disposition les uns des autres toutes les informations nécessaires sur leurs régimes nationaux de protection contre l'insolvabilité et sur l'identité de l'organisme ou des organismes fournissant la protection en question pour un professionnel déterminé établi sur leur territoire. Ils s'accordent mutuellement l'accès à tout registre des organisateurs et des détaillants facilitant l'achat de prestations de voyage assistées qui se conforment à leur obligation de protection contre l'insolvabilité.
4. Si un État membre a des doutes concernant la protection contre l'insolvabilité d'un organisateur ou d'un détaillant facilitant l'achat de prestations de voyage assistées qui est établi dans un autre État membre et exerce ses activités sur son territoire, il demande des éclaircissements à l'État membre d'établissement. Les États membres répondent aux demandes des autres États membres au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivant leur réception.

Chapitre VI

Prestations de voyage assistées

Article 17

Obligations d'information pour les prestations de voyage assistées

Les États membres veillent à ce que le professionnel facilitant l'achat de prestations de voyage assistées mentionne de façon claire et apparente, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat ou une offre correspondante de prestations de voyage assistées:

a) que chaque prestataire de service est seul responsable de l'exécution contractuelle correcte de son service; et

b) que le voyageur ne bénéficiera d'aucun des droits octroyés par la présente directive exclusivement aux voyageurs à forfait, mais qu'il aura droit au remboursement des sommes versées et, dans la mesure où le transport de passagers est inclus, au rapatriement dans le cas où le détaillant lui-même ou l'un des prestataires de service deviendrait insolvable.

Chapitre VII

Dispositions générales

Article 18

Obligations particulières du détaillant lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'EEE

Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'EEE, le détaillant établi dans un État membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs aux chapitres IV et V, sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions énoncées auxdits chapitres.

Article 19

Responsabilité en cas d'erreur de réservation

Les États membres veillent à ce qu'un détaillant qui a accepté d'organiser la réservation d'un forfait ou de prestations de voyage assistées ou qui facilite la réservation de tels services soit responsable de toute erreur survenant au cours de la procédure de réservation, sauf si l'erreur est imputable au voyageur ou causée par des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Article 20

Droit à réparation

Lorsqu'un organisateur ou, conformément à l'article 15 ou 18, un détaillant verse un dédommagement, accorde une réduction de prix ou s'acquitte des autres obligations qui lui incombent en vertu de la présente directive, aucune disposition de cette dernière ou du droit national ne saurait être interprétée comme une limitation de son 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.

Article 21

Caractère impératif de la directive

1. La déclaration d'un organisateur mentionnant qu'il agit exclusivement en qualité de prestataire d'un service de voyage, d'intermédiaire ou en toute autre qualité, ou qu'un forfait au sens défini dans la présente directive ne constitue pas un forfait, ne soustrait pas l'organisateur aux obligations imposées aux organisateurs par la présente directive.
2. Les voyageurs ne sauraient renoncer aux droits qui leur sont conférés par les mesures nationales de transposition de la présente directive.
3. Les dispositions contractuelles et les déclarations faites par le voyageur qui, directement ou indirectement, constituent une renonciation aux droits conférés aux voyageurs par la présente directive, ou une restriction de ces droits, ou qui visent à éviter l'application de la présente directive ne sont pas opposables au voyageur.

Article 22

Exécution

Les États membres veillent à ce qu'il existe des moyens adéquats et efficaces permettant de faire respecter la présente directive.

Article 23
Sanctions

Les États membres déterminent le régime des sanctions que les autorités de contrôle peuvent infliger aux professionnels en cas d'infraction aux dispositions nationales prises en application de la présente directive et prennent toute mesure nécessaire pour assurer l'application desdites sanctions. Les sanctions ainsi prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.

Article 24
Rapport de la Commission et révision

Au plus tard [5 ans après son entrée en vigueur], la Commission présentera au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la présente directive. Le rapport sera accompagné, si nécessaire, de propositions législatives pour l'adaptation de la présente directive à l'évolution dans le domaine des droits des voyageurs.

Article 25
Modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2011/83/UE

1. Le point 5 de l'annexe du règlement (CE) n° 2006/2004 est remplacé par le texte suivant:
«5. Directive [la présente directive] du Parlement européen et du Conseil du [date d'adoption] relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage assistées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE, et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO [...])».
2. L'article 3, paragraphe 3, point g), de la directive 2011/83/UE est remplacé par le texte suivant:
«g) relatifs aux forfaits tels que définis à l'article 3, paragraphe 2, de la directive [...] du Parlement européen et du Conseil du [date d'adoption] relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage assistées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE, et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO [...]), à l'exception de l'article 8, paragraphe 2, de l'article 19, de l'article 21 et de l'article 22.».

Chapitre VIII **Dispositions finales**

Article 26
Abrogation

La directive 90/314/CEE est abrogée à partir du [18 mois après l'entrée en vigueur de la présente directive].

Les références à la directive abrogée s'entendent comme faites à la présente directive et sont à lire selon le tableau de correspondance figurant à l'annexe I de la présente directive.

Article 27
Transposition

1. Les États membres adoptent et publient, au plus tard le [18 mois après l'entrée en vigueur de la présente directive], les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces dispositions.
2. Ils appliquent ces dispositions à partir du [18 mois après l'entrée en vigueur de la présente directive].
3. Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.
4. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive.

Article 28
Entrée en vigueur

La présente directive entre en vigueur le [vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*].

Article 29
Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Bruxelles, le

Par le Parlement européen
Le président

Par le Conseil
Le président

ANNEXEE I³³

Numéro des articles dans la directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait	Numéro des articles dans la présente directive
Article 1 ^{er}	Article 1 ^{er} (modifié)
Article 2, paragraphe 1	Article 3, paragraphe 2 (modifié), et article 2, paragraphe 2, point a)
Article 2, paragraphe 2	Article 3, paragraphe 8 (modifié)
Article 2, paragraphe 3	Article 3, paragraphe 9 (modifié)
Article 2, paragraphe 4	Article 3, paragraphe 6 (modifié)
Article 2, paragraphe 5	Article 3, paragraphe 3 (modifié)
Article 3, paragraphe 1	Supprimé
Article 3, paragraphe 2	Supprimé, mais principaux éléments intégrés dans les articles 4 et 5 (modifiés)
Article 4, paragraphe 1	Article 4, paragraphe 1 (modifié), article 6, paragraphe 2 (modifié), et article 6, paragraphe 4 (modifié)
Article 4, paragraphe 1, point b), sous iv)	Supprimé
Article 4, paragraphe 2, point a)	Article 6, paragraphe 2 (modifié)
Article 4, paragraphe 2, point b)	Article 5, paragraphe 3 (modifié), et article 6, paragraphe 1 et article 6, paragraphe 3 (modifié)
Article 4, paragraphe 2, point c)	Supprimé

³³

Cette liste est établie à titre d'information uniquement. L'indication qu'un article de la liste relatif à la présente directive correspond à un article de la directive 90/314/CEE signifie qu'au moins certains éléments d'une disposition de la directive 90/314/CEE figurent également dans la présente directive, sans toutefois que le libellé de la disposition concernée soit identique.

Article 4, paragraphe 3	Article 7 (modifié)
Article 4, paragraphe 4	Article 8 (modifié)
Article 4, paragraphe 5	Article 9, paragraphe 2 (modifié)
Article 4 paragraphe 6	Article 9, paragraphe 3, article 9, paragraphe 4 (modifié), article 10, paragraphe 3, et article 10, paragraphe 4 (modifié)
Article 4, paragraphe 7	Article 11, paragraphes 3 et 4, et article 11, paragraphe 7 (modifié)
Article 5, paragraphe 1	Article 11, paragraphe 1 (modifié)
Article 5, paragraphe 2	Article 12, paragraphes 2 et 3, et article 12, paragraphe 4 (modifié), et article 14 (modifié)
Article 5, paragraphe 3	Article 21, paragraphe 3 (modifié)
Article 5, paragraphe 4	Article 6, paragraphe 2, point c) (modifié), et article 12, paragraphe 3, point b) (modifié)
Article 6	Article 11, paragraphe 2 (modifié)
Article 7	Articles 15 et 16 (modifiés)
Article 8	Supprimé
Article 9, paragraphe 1	Article 27, paragraphes 1 et 2, et article 27, paragraphe 3 (modifié)
Article 9, paragraphe 2	Article 27, paragraphe 4 (modifié)
Article 10	Article 29

VII

FICHE FINANCIÈRE LÉGISLATIVE

1. CADRE DE LA PROPOSITION/DE L'INITIATIVE

- 1.1 Dénomination de la proposition/de l'initiative
- 1.2 Domaine(s) politique(s) concerné(s) dans la structure ABM/ABB
- 1.3 Nature de la proposition/de l'initiative
- 1.4 Objectif(s)
- 1.5 Justification(s) de la proposition/de l'initiative
- 1.6 Durée et incidence financière
- 1.7 Mode(s) de gestion prévu(s)

2. MESURES DE GESTION

- 2.1. Dispositions en matière de suivi et de compte rendu
- 2.2. Système de gestion et de contrôle
- 2.3. Mesures de prévention des fraudes et irrégularités

3. INCIDENCE FINANCIÈRE ESTIMÉE DE LA PROPOSITION/DE L'INITIATIVE

- 3.1. Rubrique(s) du cadre financier pluriannuel et ligne(s) budgétaire(s) de dépenses concernée(s)
- 3.2. Incidence estimée sur les dépenses
 - 3.2.1. *Synthèse de l'incidence estimée sur les dépenses*
 - 3.2.2. *Incidence estimée sur les crédits opérationnels*
 - 3.2.3. *Incidence estimée sur les crédits de nature administrative*
 - 3.2.4. *Compatibilité avec le cadre financier pluriannuel actuel*
 - 3.2.5. *Participation de tiers au financement*
- 3.3. Incidence estimée sur les recettes

FICHE FINANCIÈRE LÉGISLATIVE

1. CADRE DE LA PROPOSITION/DE L'INITIATIVE

1.1. Dénomination de la proposition/de l'initiative

Proposition modifiant la directive 90/314/CEE concernant les voyages, vacances et circuits à forfait.

1.2. Domaine(s) politique(s) concerné(s) dans la structure ABM/ABB³⁴

Titre 33 - Justice

1.3. Nature de la proposition/de l'initiative

La proposition/l'initiative porte sur **une action nouvelle**

La proposition/l'initiative porte sur une action nouvelle suite à un projet pilote/une action préparatoire³⁵

La proposition/l'initiative est relative à **la prolongation d'une action existante**

La proposition/l'initiative porte sur une action réorientée vers une nouvelle action

1.4. Objectif(s)

1.4.1. Objectif(s) stratégique(s) pluriannuel(s) de la Commission visé(s) par la proposition/l'initiative

Donner les moyens aux consommateurs et aux entreprises sur le marché intérieur de faire respecter leurs droits découlant du droit de l'Union et assurer ainsi la poursuite de la concrétisation de l'espace judiciaire européen.

1.4.2. Objectif(s) spécifique(s) et activité(s) ABM/ABB concernée(s)

Objectif spécifique n°

Simplifier les échanges commerciaux transfrontières dans le marché intérieur et accroître la confiance des consommateurs

Activité(s) ABM/ABB concernée(s)

33.02

³⁴ ABM: Activity-Based Management (gestion par activité) – ABB: Activity-Based Budgeting (établissement du budget par activité).

³⁵ Tel(le) que visé(e) à l'article 49, paragraphe 6, point a) ou b), du règlement financier.

1.4.3. *Résultat(s) et incidence(s) attendus*

Préciser les effets que la proposition/l'initiative devrait avoir sur les bénéficiaires/la population visée.

- Rendre l'environnement plus concurrentiel et uniformiser les conditions de concurrence pour les entreprises actives sur le marché des voyages;
- Augmenter l'offre transfrontière de services de voyage à forfait en réduisant les coûts et les obstacles au commerce transfrontière sur le marché des voyages à forfait;
- Réduire les préjudices causés aux consommateurs et accroître la transparence au profit des voyageurs qui achètent des combinaisons de services de voyage.

1.4.4. *Indicateurs de résultats et d'incidences*

Préciser les indicateurs permettant de suivre la réalisation de la proposition/de l'initiative.

- Accroître les échanges commerciaux transfrontières sur le marché des voyages à forfait;
- Réduire les coûts de mise en conformité à la charge des entreprises actives sur le marché des voyages à forfait;
- Augmenter le nombre de consommateurs bénéficiant d'une protection lors de leurs voyages de vacances;
- Diminuer le nombre de consommateurs rencontrant des problèmes avec différents types de prestations de voyage.

1.5. **Justification(s) de la proposition/de l'initiative**

1.5.1. *Besoin(s) à satisfaire à court ou à long terme*

- Clarifier et moderniser le contenu de la protection offerte aux voyageurs qui achètent une combinaison de services de voyage pour un même voyage ou séjour de vacances, en intégrant notamment dans le champ d'application de la directive révisée les forfaits et les prestations de voyage assistées vendus en ligne, tout en précisant d'une manière ciblée la portée de la protection offerte pour les réservations effectuées par l'intermédiaire des agences de voyages ayant pignon sur rue. Tous les acteurs du marché bénéficieront ainsi d'une plus grande transparence.
- Faire en sorte que les voyageurs soient mieux informés sur les produits de voyage qu'ils achètent et leur offrir des moyens de recours en cas de problème, ce qui réduirait considérablement les préjudices qui leur sont causés.
- Aplanir au maximum les obstacles qui entravent le commerce transfrontière et réduire les coûts de mise en conformité imposés aux professionnels souhaitant proposer des forfaits à la vente dans d'autres États membres.

1.5.2. *Valeur ajoutée de l'intervention de l'UE*

- La proposition supprimera la fragmentation du marché intérieur qui fait obstacle au commerce transfrontière et cause des distorsions de concurrence, tout en améliorant la protection des consommateurs eu égard aux nouvelles évolutions du marché.
- L'objectif ne peut pas être réalisé de manière suffisante par les États membres, en raison des disparités entre les législations nationales qui sont à l'origine des

obstacles sur le marché intérieur ainsi que des distorsions de concurrence. Si les États membres s'attaquent, en agissant de manière non coordonnée, aux nouvelles évolutions du marché, aux lacunes réglementaires et aux incohérences du droit de l'Union, le marché intérieur s'en trouvera plus fragmenté encore et le problème sera accentué.

1.5.3. *Leçons tirées d'expériences similaires*

- L'adoption en 1990 de la directive sur les voyages à forfait a grandement contribué à l'évolution du marché unique, en renforçant la concurrence et en améliorant la qualité globale des offres. La modernisation de cette directive devrait entraîner des retombées positives similaires pour les consommateurs et les entreprises.
- La directive relative aux droits des consommateurs poursuit des objectifs comparables à ceux de la révision envisagée, à savoir la réduction des obstacles au commerce transfrontière et la garantie d'un niveau élevé de protection des consommateurs. Les enseignements tirés de l'application de cette directive sont toutefois limités car celle-ci ne sera appliquée dans tous les États membres qu'à partir du 13 juin 2014 au plus tard.

1.5.4. *Compatibilité et synergie éventuelle avec d'autres instruments appropriés*

- La présente proposition est conforme à l'objectif visant à atteindre un niveau élevé de protection des consommateurs, puisqu'elle contient des règles impératives de protection des voyageurs auxquelles les États membres ou les professionnels ne peuvent déroger au détriment du consommateur.
- Elle vient compléter nombre d'instruments de l'UE en vigueur, notamment la directive concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (1993/13/CEE), la directive sur les pratiques commerciales déloyales (2005/29/CE), la directive relative aux droits des consommateurs (2011/83/UE), les règlements adoptés dans le domaine des droits des passagers [règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1371/2007, (CE) n° 1177/2010 et (CE) n° 181/2011], ainsi que les directives 2000/31/CE relative au commerce électronique et 2006/123/CE relative aux services dans le marché intérieur.
- En outre, la proposition est complémentaire du règlement (CE) n° 593/2008 (Rome I) sur la loi applicable aux obligations contractuelles et du règlement (CE) n° 44/2001 (Bruxelles I) concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale; plus particulièrement, elle ne porte pas atteinte aux références aux voyages à forfait figurant dans ces instruments, comme l'a souligné la Cour de justice de l'Union européenne dans l'arrêt qu'elle a rendu dans les affaires jointes C-585/08 et C-144/09 (Pammer et Alpenhof).

1.6. Durée et incidence financière

Proposition/initiative à **durée limitée**

– Proposition/initiative en vigueur à partir de [JJ/MM]AAAA jusqu'en [JJ/MM]AAAA

– Incidence financière de AAAA jusqu'en AAAA

Proposition/initiative à **durée illimitée**

– Mise en œuvre avec une période de montée en puissance de n jusqu'en n+3,

– puis un fonctionnement en rythme de croisière au-delà.

1.7. Mode(s) de gestion prévu(s)³⁶

Gestion centralisée directe par la Commission

Gestion centralisée indirecte par délégation de tâches d'exécution à:

– des agences exécutives

– des organismes créés par les Communautés³⁷

– des organismes publics nationaux/organismes avec mission de service public

– des personnes chargées de l'exécution d'actions spécifiques en vertu du titre V du traité sur l'Union européenne, identifiées dans l'acte de base concerné au sens de l'article 49 du règlement financier

Gestion partagée avec les États membres

Gestion décentralisée avec des pays tiers

Gestion conjointe avec des organisations internationales (*à préciser*)

Si plusieurs modes de gestion sont indiqués, veuillez donner des précisions dans la partie «Remarques».

Remarques

La mise en œuvre ne devrait pas nécessiter la mobilisation de fonds importants.

³⁶ Les explications sur les modes de gestion ainsi que les références au règlement financier sont disponibles sur le site BudgWeb: http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_fr.html

³⁷ Tels que visés à l'article 185 du règlement financier.

2. MESURES DE GESTION

2.1. Dispositions en matière de suivi et de compte rendu

Préciser la fréquence et les conditions de ces dispositions.

- Au plus tard 5 ans après son entrée en vigueur, la Commission présentera au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la directive. Le rapport sera assorti, si nécessaire, de propositions législatives pour l'adaptation de la directive aux évolutions dans le domaine des droits des voyageurs.

2.2. Système de gestion et de contrôle

2.2.1. Risque(s) identifié(s)

- Transposition tardive de la directive par les États membres

2.2.2. Moyen(s) de contrôle prévu(s)

- Procédures habituelles de contrôle/d'infraction mises en œuvre par la Commission pour vérifier la transposition de la directive et contrôler le respect de ses dispositions.

2.2.3. Coûts et avantages des contrôles et taux probable de non-conformité

- Coûts habituels liés à la vérification de la transposition et aux éventuelles procédures d'infraction.

2.3. Mesures de prévention des fraudes et irrégularités

Préciser les mesures de prévention et de protection existantes ou envisagées.

- Sans objet

3. INCIDENCE FINANCIÈRE ESTIMÉE DE LA PROPOSITION/DE L'INITIATIVE

3.1. Rubrique(s) du cadre financier pluriannuel et ligne(s) budgétaire(s) de dépenses concernée(s)

- Lignes budgétaires existantes

Dans l'ordre des rubriques du cadre financier pluriannuel et des lignes budgétaires.

Rubrique du cadre financier pluriannuel	Ligne budgétaire	Nature de la dépense	Participation			
	Numéro [Libellé.....]	CD/CND ⁽³⁸⁾	de pays AELE ³⁹	de pays candidats ⁴⁰	de pays tiers	au sens de l'article 18, paragraphe 1, point a) bis, du règlement financier
	33.02.01 – Droits et citoyenneté – Garantir la protection des droits et donner des moyens d'action aux citoyens	CD	NON	NON	NON	NON

- Nouvelles lignes budgétaires, dont la création est demandée

Dans l'ordre des rubriques du cadre financier pluriannuel et des lignes budgétaires.

Rubrique du cadre financier pluriannuel	Ligne budgétaire	Nature de la dépense	Participation			
	Numéro [Libellé.....]	CD/CND	de pays AELE	de pays candidats	de pays tiers	au sens de l'article 18, paragraphe 1, point a) bis, du règlement financier
	[XX.YY.YY.YY]		OUI/N ON	OUI/NO N	OUI/N ON	OUI/NON

³⁸ CD = crédits dissociés / CND = crédits non dissociés.

³⁹ AELE: Association européenne de libre-échange.

⁴⁰ Pays candidats et, le cas échéant, pays candidats potentiels des Balkans occidentaux.

3.2. Incidence estimée sur les dépenses

Vu l'ampleur très limitée des coûts de nature administrative, l'annexe n'est pas remplie. Le calcul a donné 20 % d'un ETP de catégorie AD pour superviser la transposition et rédiger le rapport durant l'année n+5. Synthèse de l'incidence estimée sur les dépenses

En millions d'euros (à la 3^e décimale)

Rubrique du cadre financier pluriannuel:	Numéro 3	«Sécurité et citoyenneté».....
---	-------------	--------------------------------

DG: JUST			Année ⁴¹ 2014	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	TOTAL
• Crédits opérationnels										
Numéro de ligne budgétaire 33.02.01	Engagements		0	0	0	0	0,200	0	0	0,200
	Paiements		0	0	0	0	0,200	0	0	0,200
TOTAL des crédits pour la DG JUST	Engagements						0,200			0,200
	Paiements						0,200			0,200

Conformément à l'article 24 de la proposition, une révision aura lieu durant l'année n+5. Cette révision s'accompagnera probablement d'une assistance d'experts extérieurs ou de la réalisation d'une étude extérieure.

⁴¹ L'année N est l'année du début de la mise en œuvre de la proposition/de l'initiative.

Rubrique du cadre financier pluriannuel	5	«Dépenses administratives»
--	----------	----------------------------

En millions d'euros (à la 3^e décimale)

		Année 2014	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	TOTAL
DG: JUST									
• Ressources humaines		0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184
• Autres dépenses administratives									
TOTAL DG JUST	Crédits	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184

TOTAL des crédits pour la RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel	(Total engagements = Total paiements)	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184
--	---------------------------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------------

En millions d'euros (à la 3^e décimale)

		Année N ⁴²	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Insérer autant d'années que nécessaire, pour refléter la durée de l'incidence (cf. point 1.6)			TOTAL
TOTAL des crédits pour les RUBRIQUES 1 à 5 du cadre financier pluriannuel	Engagements	0,026	0,026	0,026	0,026	0,226	0,026	0,026	0,384
	Paiements	0,026	0,026	0,026	0,026	0,226	0,026	0,026	0,384

⁴² L'année N est l'année du début de la mise en œuvre de la proposition/de l'initiative.

3.2.1. Incidence estimée sur les crédits opérationnels

- La proposition/l'initiative n'engendre pas l'utilisation de crédits opérationnels
- La proposition/l'initiative engendre l'utilisation de crédits opérationnels, comme expliqué ci-après:

Crédits d'engagement en millions d'euros (à la 3^e décimale)

Indiquer les objectifs et les réalisations			Année 2014		Année 2015		Année 2016		Année 2017		Année 2018		Année 2019		Année 2020		TOTAL	
	RÉALISATIONS (outputs)																	
	↓	Type ⁴³	Coût moyen	Nbre	Coût	Nbre	Coût	Nbre	Coût	Nbre	Coût	Nbre	Coût	Nbre	Coût	Nbre	Coût	Nbre total
OBJECTIF SPÉCIFIQUE n° 1 ⁴⁴ Examen de la transposition																		
- Réalisation											1	0,200					1	0,200
- Réalisation																		
- Réalisation																		
Sous-total pour l'objectif spécifique n° 1																		
OBJECTIF SPÉCIFIQUE n° 2																		
- Réalisation																		
Sous-total pour l'objectif spécifique n° 2																		

⁴³ Les réalisations se réfèrent aux produits et services qui seront fournis (par exemple: nombre d'échanges d'étudiants financés, nombre de km de routes construites, etc.).

⁴⁴ Tel que décrit au point 1.4.2. «Objectif(s) spécifique(s)...».

COÛT TOTAL										1	0,200						1	0,200
-------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	-------	--	--	--	--	--	---	-------

3.2.2. Incidence estimée sur les crédits de nature administrative

3.2.2.1. Synthèse

- La proposition/l'initiative n'engendre pas l'utilisation de crédits de nature administrative.
- La proposition/l'initiative engendre l'utilisation de crédits de nature administrative, comme expliqué ci-après:

En millions d'euros (à la 3^e décimale)

	Année 2014	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	TOTAL
--	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	-------

RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel								
Ressources humaines	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184
Autres dépenses administratives								
Sous-total RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184

Hors RUBRIQUE 5⁴⁵ du cadre financier pluriannuel								
Ressources humaines								

⁴⁵ Assistance technique et/ou administrative et dépenses d'appui à la mise en œuvre de programmes et/ou d'actions de l'UE (anciennes lignes «BA»), recherche indirecte, recherche directe.

Autres dépenses de nature administrative								
Sous-total hors RUBRIQUE 5 du cadre financier pluriannuel								

TOTAL	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184
--------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------------

Les besoins en crédits de nature administrative seront couverts par les crédits de la DG déjà affectés à la gestion de l'action et/ou redéployés en interne au sein de la DG, complétés le cas échéant par toute dotation additionnelle qui pourrait être allouée à la DG gestionnaire dans le cadre de la procédure d'allocation annuelle et à la lumière des contraintes budgétaires existantes.

3.2.2.2. Besoins estimés en ressources humaines

- La proposition/l'initiative n'engendre pas l'utilisation de ressources humaines.
- La proposition/l'initiative engendre l'utilisation de ressources humaines, comme expliqué ci-après:

Estimation à exprimer en équivalents temps plein

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Emplois du tableau des effectifs (fonctionnaires et agents temporaires)							
33 01 01 01 (au siège et dans les bureaux de représentation de la Commission)	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
XX 01 06 00 01 01 (siège et bureaux de représentation de la Commission)							
XX 01 01 02 (en délégation)							
XX 01 05 01 (recherche indirecte)							
10 01 05 01 (recherche directe)							
Personnel externe (en équivalent temps plein: ETP)							
XX 01 02 01 (AC, END, INT de l'enveloppe globale)							
XX 01 02 02 (AC, AL, END, INT et JED dans les délégations)							
XX 01 04 yy	- au siège						
	- en délégation						
XX 01 05 02 (AC, END, INT sur recherche indirecte)							
10 01 05 02 (AC, END, INT sur recherche directe)							
Autre ligne budgétaire (à spécifier)							
TOTAL	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2

Les besoins en ressources humaines seront couverts par les effectifs de la DG déjà affectés à la gestion de l'action et/ou redéployés en interne au sein de la DG, complétés le cas échéant par toute dotation additionnelle qui pourrait être allouée à la DG gestionnaire dans le cadre de la procédure d'allocation annuelle et à la lumière des contraintes budgétaires existantes.

Description des tâches à effectuer:

Fonctionnaires et agents temporaires	Tâches de contrôle habituelles consistant à vérifier si les États membres transposent la législation en temps utile et correctement. Rédaction d'un rapport durant l'année n+5.
Personnel externe	Sans objet

3.2.3. *Compatibilité avec le cadre financier pluriannuel actuel*

- La proposition/l'initiative est compatible avec le cadre financier pluriannuel actuel.
- La proposition/l'initiative nécessite une reprogrammation de la rubrique concernée du cadre financier pluriannuel.

Expliquez la reprogrammation requise, en précisant les lignes budgétaires concernées et les montants correspondants.

- La proposition/l'initiative nécessite le recours à l'instrument de flexibilité ou la révision du cadre financier pluriannuel⁴⁶.

Expliquez le besoin, en précisant les rubriques et lignes budgétaires concernées et les montants correspondants.

[...]

3.2.4. *Participation de tiers au financement*

- La proposition/l'initiative ne prévoit pas de cofinancement par des tierces parties.
- La proposition/l'initiative prévoit un cofinancement estimé ci-après:

Crédits en millions d'euros (à la 3^e décimale)

	Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Insérer autant d'années que nécessaire, pour refléter la durée de l'incidence (cf. point 1.6)			Total
Préciser l'organisme de cofinancement								
TOTAL cofinancés								

⁴⁶ Voir points 19 et 24 de l'accord interinstitutionnel.

3.3. Incidence estimée sur les recettes

- La proposition/l'initiative est sans incidence financière sur les recettes.
- La proposition/l'initiative a une incidence financière décrite ci-après:
 - sur les ressources propres
 - sur les recettes diverses

En millions d'euros (à la 3^e décimale)

Ligne budgétaire de recette:	Montants inscrits pour l'exercice en cours	Incidence de la proposition/de l'initiative ⁴⁷					
		Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Insérer autant d'années que nécessaire, pour refléter la durée de l'incidence (cf. point 1.6)	
Article							

Pour les recettes diverses qui seront «affectées», préciser la(les) ligne(s) budgétaire(s) de dépense concernée(s).

[...]

Préciser la méthode de calcul de l'effet sur les recettes.

[...]

⁴⁷

En ce qui concerne les ressources propres traditionnelles (droits de douane, cotisations sur le sucre), les montants indiqués doivent être des montants nets, c'est-à-dire des montants bruts après déduction de 25 % de frais de perception.