



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

réglementation

Question écrite n° 45796

Texte de la question

M. Jacques Remiller appelle l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme et des services sur les ventes de billets d'avion par Internet. Un nombre grandissant de consommateurs achète en ligne leurs billets d'avion, soit auprès d'une compagnie aérienne, soit auprès d'un tour opérateur. Lors de la procédure de réservation, ils sont invités à payer le montant total du voyage et, en cas d'annulation, perdent également la totalité du prix du billet, excepté les taxes d'aéroport, ce qui n'est pas sans conséquence pour le budget des voyageurs internautes. Afin de préserver les droits des consommateurs il conviendrait de permettre le paiement d'un acompte lors de la réservation du billet, à l'instar de ce qui se pratique pour les réservations de séjour dans les résidences hôtelières ou chambres d'hôtes. Il lui demande de préciser la position du Gouvernement à ce sujet.

Texte de la réponse

Le problème évoqué est lié non pas au mode de distribution des billets, mais aux conditions commerciales associées au titre de transport. On trouve en effet sur internet des billets échangeables et remboursables (cas des billets correspondant aux classes « milieu et haut de gamme » des compagnies traditionnelles) alors qu'un billet « classe économique » ou vendu à prix promotionnel ne pourra généralement pas être échangé ou remboursé, quand bien même il aura été acheté auprès d'une agence de voyages. L'idée selon laquelle les billets vendus sur internet seraient de facto non remboursables tient au fait qu'internet est le seul mode de distribution pour les compagnies à bas coûts et que celles-ci, pour pratiquer les tarifs les plus compétitifs, proposent des billets dépourvus du service associé que constitue la possibilité d'échanger ou de se faire rembourser le titre de transport. En pareil cas, les précautions à prendre sont les mêmes que pour tout achat via internet : avant de valider la réservation, il convient de se reporter aux conditions générales de vente de l'entreprise. En général, lorsque les billets sont non échangeables et non remboursables, les compagnies ne se contentent pas de préciser ce point mais invitent les passagers à souscrire une assurance annulation (ce service figurant en option dans leurs propositions).

Données clés

Auteur : [M. Jacques Remiller](#)

Circonscription : Isère (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 45796

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, petites et moyennes entreprises, tourisme et services

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 31 mars 2009, page 2981

Réponse publiée le : 5 mai 2009, page 4338