



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

hôtels

Question écrite n° 72642

Texte de la question

M. Fernand Siré appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique sur les vives inquiétudes des hôteliers qui dénoncent certaines clauses figurant dans les contrats qu'ils sont amenés à conclure avec les agences de réservation en ligne, devenues incontournables pour les hôteliers, notamment indépendants sous équipés en système de réservation. Aujourd'hui, les hôteliers s'inquiètent de voir tout le trafic sur leur propre site dévié vers ces multinationales de type Booking, le client réservant directement auprès de leur plateforme, impactant ainsi sur leur marge. Les hôteliers sont impuissants face à ces organismes. En effet, lorsqu'un internaute cherche un hôtel sur la toile, Booking arrive systématiquement en tête du référencement. Une relation de dépendance s'est ainsi créée entre les hôteliers et ces OTA (*online travel agents*). Ainsi, le montant global des commissions payées par le secteur a explosé en quelques années. À cela s'ajoutent les contraintes imposées aux hôtels pour avoir des chances de remonter en tête du classement des établissements référencés par les OTA. Notamment allouer un nombre suffisant de chambre au site. Les syndicats demandent donc une moralisation des relations. Ils ont ainsi saisi l'Autorité de la concurrence, mettant en cause la clause de « parité tarifaire » que Booking intègre dans ses contrats et qui impose aux hôteliers de lui réserver les prix les plus bas. Si l'hôtelier vend sa chambre 45 euros et qu'elle est à 60 euros sur Booking ou Expedia, il est attaqué. Cette politique leur ôte toute marge de manœuvre. Suite à la saisine de l'Autorité de la concurrence, Booking a proposé des engagements laissant penser qu'il s'engagerait à supprimer temporairement la clause de parité tarifaire. Or le Groupement national des indépendants (GNI) dénonce cette « mascarade » de booking.com qui en fait, maintiendrait la parité tarifaire des hôtels et ne la supprimerait que vis-à-vis de ses concurrents, ce qui conduira, en pratique, à maintenir la situation existante, au détriment des hôteliers et des consommateurs. En refusant leur liberté tarifaire aux hôteliers, booking.com vise avant tout à préserver l'augmentation et le lissage des prix, une dégradation de la rentabilité des hôtels, une information trompeuse pour les consommateurs, notamment sur les tarifs et le classement des établissements, la perte de recettes fiscales pour l'État. Aussi, il aimerait savoir quelles mesures pourraient être prises pour que les hôteliers retrouvent leur liberté tarifaire et pour lutter contre cette concurrence devenue déloyale.

Texte de la réponse

Le ministère de l'économie de l'industrie et du numérique partage l'inquiétude des hôteliers concernant certaines clauses figurant dans les contrats conclus avec les agences de réservation en ligne de type Booking. A la suite d'une enquête de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), le ministre chargé de l'économie a ainsi annoncé, le 13 novembre 2013, l'assignation en justice du groupe Expedia dont les contrats comportaient des clauses entravant significativement la liberté commerciale et tarifaire des hôtels. Le 6 mai 2014, il a également engagé une action contentieuse à l'encontre du groupe Booking afin de mettre fin aux déséquilibres constatés dans les relations entre les centrales de réservation de prestations hôtelières du groupe et les établissements hôteliers. Les clauses figurant dans les contrats du groupe Booking interdisent notamment aux hôteliers de proposer directement aux consommateurs des tarifs plus attractifs que ceux qu'il propose sur son site. En l'espèce, cette clause dite de « parité tarifaire » empêche

les hôteliers de consentir des réductions aux clients qui les contactent directement. Les hôteliers perdent ainsi une opportunité de concurrencer les centrales de réservation et de reprendre le contrôle de la relation avec le client. Cela nuit à la fois à la compétitivité du secteur hôtelier, qui est privé d'une possibilité de s'affranchir des commissions versées aux centrales de réservation et aux consommateurs, qui ne peuvent pas faire jouer la concurrence entre les différents canaux de distribution et obtenir ainsi de meilleurs tarifs. Une procédure est également en cours devant l'Autorité de la concurrence à la suite des saisines déposées par les principaux syndicats hôteliers français sur le fondement des articles L. 420-1 et suivants du code de commerce. Dans ce cadre, le ministre chargé de l'économie a formulé des observations écrites concernant les engagements présentés par la société Booking afin de répondre aux préoccupations de concurrence exprimés dans le cadre de cette procédure. Le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique reste particulièrement attentif à ce que soit préservé l'équilibre contractuel entre les plateformes de réservation - permettant une meilleure visibilité à l'international de l'offre hôtelière - et les hôteliers, qui doivent conserver la capacité d'investir dans la modernisation du parc. La France est la première destination mondiale en termes d'arrivées de touristes internationaux. Ce marché se caractérise par 83 millions de touristes étrangers en 2012, qui ont dépensé plus de 50 milliards d'euros. La consommation touristique intérieure représentait en 2012 environ 149 milliards d'euros, équivalant à 7,3 % du produit intérieur brut (PIB).

Données clés

Auteur : [M. Fernand Siré](#)

Circonscription : Pyrénées-Orientales (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 72642

Rubrique : Hôtellerie et restauration

Ministère interrogé : Économie, industrie et numérique

Ministère attributaire : Économie, industrie et numérique

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [20 janvier 2015](#), page 306

Réponse publiée au JO le : [7 avril 2015](#), page 2696