COM(2023) 905 final

ASSEMBLÉE NATIONALE

QUINZIÈME LÉGISLATURE

SÉNAT

SESSION ORDINAIRE DE 2023/2024

Reçu à la Présidence de l'Assemblée nationale
le 18 janvier 2024

Enregistré à la Présidence du Sénat
le 18 janvier 2024

TEXTE SOUMIS EN APPLICATION DE L'ARTICLE 88-4 DE LA CONSTITUTION

PAR LE GOUVERNEMENT,

À L'ASSEMBLÉE NATIONALE ET AU SÉNAT

Directive du Parlement Européen et du Conseil modifiant la directive (UE) 2015/2302 afin de renforcer l’efficacité de la protection des voyageurs et de simplifier et clarifier certains aspects de la directive

E 18491

COMMISSION
EUROPÉENNE

Bruxelles, le 29.11.2023
COM(2023) 905 final

2023/0435 (COD)

Proposition de

DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

modifiant la directive (UE) 2015/2302 afin de renforcer l'efficacité de la protection des voyageurs et de simplifier et clarifier certains aspects de la directive

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

{SEC(2023) 540 final} - {SWD(2023) 905 final} - {SWD(2023) 906 final} -
{SWD(2023) 907 final} - {SWD(2023) 908 final}

EXPOSÉ DES MOTIFS

1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION

• Justification et objectifs de la proposition

Le tourisme joue un rôle important dans l'économie mondiale, puisqu'il représente, directement et indirectement, plus de 10 % du produit intérieur brut mondial. Grâce à l'augmentation des revenus, à la baisse des coûts liés aux voyages et à l'éventail croissant d'activités touristiques disponibles, le nombre de touristes au niveau mondial est passé de 680 millions en 2000 à plus de 1,5 milliard en 2019. L'Union européenne est la première destination touristique au monde: en 2022, elle a accueilli environ deux tiers des touristes internationaux. Le secteur du tourisme joue un rôle clé dans l'économie de l'UE: en 2020, il comptait environ 2,3 millions d'entreprises et employait quelque 10,9 millions de personnes[1].

Les consommateurs européens utilisent divers modes de réservation en ce qui concerne les services de voyage relatifs à un même voyage ou séjour de vacances. À titre d'exemple, ils peuvent réserver le transport et/ou l'hébergement séparément, soit directement auprès de prestataires de services différents, soit en s'adressant à des intermédiaires. Ils peuvent acheter des forfaits en ligne ou hors ligne, organisés à l'avance ou personnalisés, combinant différents types de services de voyage. Ces forfaits peuvent être proposés par des voyagistes, des agences de voyages, des transporteurs et d'autres acteurs.

La directive (UE) 2015/2302 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées (ci-après la «directive» ou la «directive sur les voyages à forfait»)[2] a modernisé le cadre juridique applicable aux voyages à forfait afin de tenir compte de l'évolution du marché et de la technologie. Elle avait pour ambition de couvrir les nouveaux modes de réservation de services de voyage qui étaient apparus, parmi lesquels les combinaisons personnalisées de services de voyage, qui n'étaient pas couverts par la directive 90/314/CEE[3] ou qui se trouvaient dans un flou juridique, et a renforcé les droits des voyageurs à forfait de très nombreuses façons. Elle visait également à garantir une concurrence plus équitable entre les différents types d'entreprises de voyage exerçant des activités sur le marché des voyages à forfait.

La pandémie de COVID-19 a entraîné des annulations massives de vacances à forfait, et aucune nouvelle réservation n'a été effectuée pendant un certain temps. En raison des problèmes de liquidités qui en ont résulté pour les organisateurs de forfaits, de nombreux voyageurs n'ont pu bénéficier d'un remboursement ou n'ont obtenu celui-ci que bien au-delà du délai de 14 jours prévu par la directive. Dans sa recommandation 2020/648 de mai 2020 (ci-après la «recommandation de 2020»)[4], la Commission a défini des principes relatifs à

[1] https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_industries_-_economic_analysis

[2] Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1). Les références à des articles spécifiques de la directive renvoient aux dispositions de la directive de 2015.

[3] Directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait (JO L 158 du 23.6.1990, p. 59).

[4] Recommandation (UE) 2020/648 de la Commission du 13 mai 2020 concernant des bons à valoir destinés aux passagers et voyageurs à titre d'alternative au remboursement des voyages à forfait et des services de transport annulés dans le contexte de la pandémie de COVID-19 (JO L 151 du 14.5.2020, p. 10).

l'utilisation de bons à valoir sur une base volontaire et aux moyens de les rendre plus attrayants pour les voyageurs, notamment en les protégeant contre l'insolvabilité de l'organisateur. La recommandation n'a pas été suivie dans la même mesure dans tous les États membres. Plusieurs États membres ont adopté des dispositions législatives s'écartant de la directive, prolongeant les délais de remboursement ou rendant les bons à valoir obligatoires pour les voyageurs, conduisant la Commission à ouvrir des procédures d'infraction contre 11 d'entre eux.

Le rapport de la Commission publié le 26 février 2021 (le «rapport sur l'application de la directive sur les voyages à forfait»)[5] donne un aperçu de la manière dont la directive a été transposée par les États membres en droit national et est appliquée depuis juillet 2018. Il souligne plusieurs difficultés, notamment celles qui sont apparues à la suite de la faillite de Thomas Cook en 2019 et de la pandémie de COVID-19. Parmi les problèmes liés à l'application de la directive qui sont mis en lumière par le rapport figurent la complexité des dispositions relatives aux prestations de voyage liées et l'incertitude en résultant, les difficultés à procéder à des remboursements et à assurer une protection effective contre l'insolvabilité en cas de crise majeure, y compris l'absence de règles concernant les bons à valoir et l'incertitude quant à l'étendue de la couverture de la protection contre l'insolvabilité.

La Cour des comptes européenne a publié un rapport spécial sur les droits des passagers aériens durant la pandémie de COVID-19[6]. Dans ses recommandations, elle a invité la Commission à examiner comment les droits des passagers aériens et des voyageurs pourraient être renforcés, éventuellement par des modifications législatives, y compris en cas de crise, afin de résoudre le problème du remboursement des voyages annulés et de l'insolvabilité des opérateurs.

Dans son avis du 22 mars 2022, la plateforme «Prêts pour l'avenir» (Fit for Future) a recensé cinq aspects problématiques de la directive et a formulé des propositions à cet égard[7].

L'évaluation et le réexamen de la directive figurent dans le nouvel agenda du consommateur du 13 novembre 2020[8]. La Commission a annoncé qu'elle procéderait pour 2022 à une «analyse plus approfondie de la question de savoir si le cadre réglementaire actuel régissant les voyages à forfait, notamment en ce qui concerne la protection contre l'insolvabilité, est toujours pleinement à même d'assurer à tout moment une protection solide et complète des consommateurs, compte tenu, également, des changements intervenus dans le domaine des droits des passagers».

La révision de la directive vise d'une manière générale à renforcer le niveau de protection des consommateurs à tout moment, y compris en cas de crise majeure, tout en améliorant le fonctionnement du marché intérieur dans le secteur des voyages à forfait. Cette démarche s'inscrit dans le droit fil des objectifs initiaux de la directive. Dans l'ensemble, la directive

---

[5] Rapport sur l'application de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, COM(2021) 90 final, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=COM%3A2021%3A90%3AFIN

[6] Rapport spécial nº 15/2021 intitulé «Droits des passagers aériens durant la pandémie de COVID-19: malgré les efforts de la Commission, des droits essentiels n'ont pas été protégés», https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/SR21_15/SR_passenger-rights_covid_FR.pdf

[7] https://commission.europa.eu/law/law-making-process/evaluating-and-improving-existing-laws/refit-making-eu-law-simpler-less-costly-and-future-proof/fit-future-platform-f4f/adopted-opinions_en#adoptedopinions2022

[8] COM(2020) 696 final, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:52020DC0696

contient des règles solides applicables aux voyages à forfait et elle a eu des effets bénéfiques considérables sur la protection des consommateurs et le fonctionnement du marché intérieur. Néanmoins, son évaluation a montré qu'elle n'avait que partiellement atteint ses objectifs et répondu aux besoins des consommateurs et des professionnels et qu'il était possible de l'améliorer et de la simplifier. Cette évaluation a mis en lumière des points faibles, à savoir des lacunes, une insécurité juridique et une complexité excessive nécessitant une action ciblée. Le fait de remédier à ces insuffisances, par exemple en modifiant certaines définitions et en ajoutant des dispositions relatives aux avances et aux bons à valoir, tout en apportant des précisions sur certains éléments concernant l'annulation de forfaits en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables ainsi que sur la protection contre l'insolvabilité, sera donc bénéfique pour la préparation aux futures crises et l'application la directive en temps normal.

- **Cohérence avec les dispositions dans le domaine d'action**

La directive relève du champ d'application du règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs (le «règlement CPC») et de la directive relative aux actions représentatives, qui contribuent à son application effective. Le règlement CPC prévoit des mesures d'exécution conjointes contre les professionnels qui ne respectent pas les règles. La directive relative aux actions représentatives est applicable depuis juin 2023 et accroît le niveau de protection des intérêts collectifs des voyageurs et des consommateurs, à l'échelle tant nationale que transfrontière, par exemple en prévoyant des mesures de cessation ou de réparation.

- **Cohérence avec les autres politiques de l'Union**

À la suite de l'adoption, en 1990, de la première directive sur les voyages à forfait, cinq règlements relatifs aux droits des passagers utilisant différents modes de transport ont été adoptés au niveau de l'UE. Le règlement (CE) nº 261/2004 (le «règlement sur les droits des passagers aériens»), par exemple, définit les droits des passagers aériens en cas d'annulation de vol, de refus d'embarquement ou de retard. Il complète la directive sur les voyages à forfait. L'articulation entre les deux actes juridiques fait l'objet de différentes dispositions de la directive sur les voyages à forfait et du règlement sur les droits des passagers aériens afin de garantir la cohérence entre les deux instruments.

La Commission réexamine également la réglementation relative aux droits des passagers dans le cadre de l'initiative intitulée «Voyages – Amélioration de la protection des passagers et de leurs droits». Le règlement révisé sur les droits des passagers aériens prévoit des remboursements en cas d'annulations de vols réservés en passant par des intermédiaires[9]. En outre, il est prévu de se pencher sur la protection des passagers en cas d'insolvabilité des transporteurs aériens et de crise majeure dans le cadre du règlement (CE) nº 1008/2008 (le «règlement sur les services aériens»)[10].

Le but de la révision est d'encore améliorer le degré de cohérence entre la directive sur les voyages à forfait et le règlement sur les droits des passagers aériens, par exemple au moyen de l'introduction de règles relatives aux bons à valoir et aux remboursements interentreprises.

[9] https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13290-Travel-better-protection-for-passengers-and-their-rights_fr

[10] https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Revision-of-the-Air-Services-Regulation_fr

Les règles applicables aux avances[11] et à la protection contre l'insolvabilité qui font partie de la proposition de révision tiennent compte de l'évolution de la situation en ce qui concerne les droits des passagers.

2. BASE JURIDIQUE, SUBSIDIARITÉ ET PROPORTIONNALITÉ

• Base juridique

La base juridique de l'action de l'UE est constituée par l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'UE («TFUE»), qui dispose que «le Parlement européen et le Conseil […] arrêtent les mesures relatives au rapprochement des dispositions […] qui ont pour objet l'établissement et le fonctionnement du marché intérieur». Aux termes de l'article 114, paragraphe 3, «la Commission, dans ses propositions […] en matière de […] protection des consommateurs, prend pour base un niveau de protection élevé en tenant compte notamment de toute nouvelle évolution basée sur des faits scientifiques». En outre, en vertu de l'article 169, paragraphe 1, et de l'article 169, paragraphe 2, point a), du TFUE, l'UE doit contribuer à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs par des mesures qu'elle adopte en application de l'article 114 du TFUE.

Conformément à l'article 26, paragraphe 2, du TFUE, le marché intérieur comporte un espace sans frontières intérieures dans lequel les marchandises et les services circulent librement et les entreprises disposent de la liberté d'établissement. L'harmonisation des droits et obligations en matière de voyages à forfait est nécessaire en vue du développement d'un véritable marché intérieur du tourisme et contribuera à maintenir et à accroître un niveau élevé de protection des consommateurs.

• Subsidiarité

La présente proposition, à l'instar de la directive (UE) 2015/2302, est un instrument d'harmonisation complète, étant donné que les aspects qu'elle régit ne peuvent l'être adéquatement qu'au niveau de l'UE. S'ils agissaient seuls, les États membres ne pourraient pas garantir à tous les citoyens de l'Union la jouissance des droits conférés par la directive, y compris en cas de crise.

Les voyages à forfait constituent un secteur transfrontière, non seulement parce que les voyageurs se rendent à l'étranger, mais aussi parce que des vacances à forfait sont vendues à des voyageurs par des organisateurs établis dans d'autres pays. La révision de la directive sur les voyages à forfait vise à moderniser les règles actuelles et à résoudre les problèmes épinglés lors de l'évaluation. Les deux objectifs généraux de cette directive, qui sont de faire en sorte que tous les voyageurs de l'UE bénéficient d'un niveau de protection élevé et uniforme et de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur, restent pertinents.

Les mesures prises au niveau de l'UE pour remédier aux problèmes recensés, combler les lacunes, ainsi que clarifier et simplifier les règles de la directive permettront de renforcer la confiance des voyageurs et des professionnels en ce qui concerne l'achat et la vente de forfaits, y compris au niveau transfrontière, et d'améliorer le fonctionnement du marché

[11] Les avances versées pour des forfaits avant le début du voyage sont aussi souvent appelées «prépaiements» par les parties prenantes. Les acomptes sont des avances versées par le voyageur au moment de la réservation du forfait ou peu de temps après celle-ci.

intérieur. À titre d'exemple, l'établissement de règles concernant les bons à valoir, de dispositions communes applicables aux acomptes et de précisions supplémentaires sur la protection contre l'insolvabilité garantira une application plus uniforme de la directive. Une résolution non coordonnée de ces problèmes par les États membres accentuerait la fragmentation du marché intérieur.

- **Proportionnalité**

La proposition de révision de la directive est équilibrée et conforme au principe de proportionnalité énoncé à l'article 5, paragraphe 3, du TFUE. Comme expliqué à la section 3.3 du rapport d'analyse d'impact, elle n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre les objectifs, étant donné que la révision se limite aux aspects du droit des voyages nécessitant une action de l'UE.

Ainsi que cela est décrit à la section 5.3 du rapport d'analyse d'impact, trois options stratégiques ont été examinées compte tenu, également, de la proportionnalité escomptée des mesures par rapport aux problèmes recensés.

Finalement, la proposition de révision de la directive sur les voyages à forfait repose sur une option de l'analyse d'impact qui prévoit des mesures moins interventionnistes que celles définies dans les autres options et proportionnées à la fois en vue de la préparation aux situations de crise et en dehors de telles situations (section 6.1 du rapport d'analyse d'impact). Cette initiative permet donc de maintenir un équilibre entre la finalité, les moyens et les conséquences de l'action et est, par conséquent, proportionnée (section 7.4 du rapport d'analyse d'impact). Les nouvelles dispositions sont adaptées aux besoins auxquels elles répondent et ont un caractère ciblé, leur portée et leur intensité étant soigneusement calibrées.

- **Choix de l'instrument**

Selon le rapport d'analyse d'impact, des mesures non législatives, telles que des recommandations ou des lignes directrices, ne permettraient pas d'atteindre les objectifs de l'initiative (section 5.2.1 du rapport d'analyse d'impact).

Une directive fixerait un ensemble cohérent de droits et d'obligations, tout en permettant aux États membres d'intégrer ces règles dans leur droit national des contrats. Elle permettrait également aux États membres de déterminer comment la faire respecter au mieux et de fixer les sanctions applicables en cas de violation des règles qu'elle définit. Enfin, la présente proposition ne constituera qu'une modification d'un instrument juridique existant.

3. RÉSULTATS DES ÉVALUATIONS EX POST, DES CONSULTATIONS DES PARTIES INTÉRESSÉES ET DES ANALYSES D'IMPACT

- **Évaluations ex post/bilans de qualité de la législation existante**

En 2019, la Commission a publié un premier rapport concernant les dispositions de la directive sur les voyages à forfait applicables aux réservations en ligne effectuées auprès de différents points de vente[12]. Le rapport faisait état de problèmes concernant, en particulier, les

[12] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=COM:2019:270:FIN

prestations de voyage liées, tels que le manque de clarté de cette notion et le fait qu'il est difficile d'établir une distinction entre les forfaits et les prestations de voyage liées.

En 2021, la Commission a publié un rapport complet sur l'application de la directive sur les voyages à forfait, conformément à l'article 26 de celle-ci[13]. Ce rapport a mis en évidence certaines difficultés liées à l'application de la directive en temps normal et en période de crise, en particulier pour ce qui est des remboursements en cas de crise majeure, telle que la pandémie de COVID-19.

Ainsi qu'elle l'avait annoncé dans son nouvel agenda du consommateur de novembre 2020, la Commission a procédé à une évaluation parallèlement à une analyse d'impact de la directive sur les voyages à forfait[14].

L'évaluation a permis de conclure que la directive présentait toujours une valeur ajoutée européenne. Elle a montré que les objectifs de celle-ci correspondaient aux besoins escomptés des voyageurs et des organisateurs/détaillants de voyages à forfait lors de son adoption et qu'ils restaient pertinents. Toutefois, l'évolution du marché (principalement en raison de la numérisation croissante et de l'évolution des pratiques commerciales), l'expérience pratique en matière d'application de la directive et les problèmes causés par la pandémie de COVID-19 ont révélé que la directive ne répondait pas pleinement à certains besoins des consommateurs (protection et remboursement des avances, complexité de certaines règles, présentation des informations). L'évaluation a permis de constater que des mesures supplémentaires étaient nécessaires. Il en a donc été conclu que la directive sur les voyages à forfait n'était que partiellement efficace pour ce qui est de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et de garantir un niveau de protection des consommateurs élevé et aussi uniforme que possible.

Les difficultés recensées lors de l'évaluation peuvent être regroupées en trois grandes catégories.

Le premier problème réside dans les difficultés liées au *remboursement des voyages à forfait qui sont annulés*, en particulier lors d'une crise majeure. Les principales causes en sont la pratique des avances, le manque de liquidités des organisateurs face à de nombreuses demandes de remboursement concomitantes et l'insécurité juridique liée à l'utilisation des bons à valoir. Les organisateurs utilisent les acomptes versés par les voyageurs pour payer à l'avance certains services compris dans un forfait et sont de ce fait tributaires des remboursements effectués par les prestataires de services lorsqu'ils doivent à leur tour rembourser les voyageurs en cas d'annulation du forfait.

Durant la pandémie, de nombreux organisateurs n'ont pas bénéficié d'un remboursement (rapide) de la part des prestataires de services (comme, par exemple, les compagnies aériennes et les hôtels) et n'ont donc pas été en mesure de rembourser les voyageurs dans le délai obligatoire de 14 jours. La directive sur les voyages à forfait ne fixe pas de règles applicables aux remboursements interentreprises en cas d'annulation. Elle ne comporte pas non plus de règles relatives à l'utilisation des bons à valoir. En réalité, durant la pandémie, les organisateurs ont souvent imposé aux voyageurs des bons à valoir en lieu et place d'un remboursement des forfaits annulés, et les droits des voyageurs concernant ces bons à valoir étaient flous. Plusieurs États membres ont même adopté des règles temporaires autorisant les organisateurs à émettre des bons à valoir sans l'accord des voyageurs ou ont suspendu le droit de ces derniers à un remboursement au titre de la directive sur les voyages à forfait, ce qui a

13 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=COM:2021:90:FIN
14 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:52020DC0696

donné lieu à des procédures d'infraction. En mai 2020, la Commission a adopté une recommandation sur les bons à valoir facultatifs émis durant la pandémie[15]. Cette recommandation n'a pas été suivie dans la même mesure dans tous les États membres.

Le deuxième problème tient au fait que les avances versées par les voyageurs ne sont pas suffisamment protégées contre l'*insolvabilité* de l'organisateur. La protection contre l'insolvabilité des bons à valoir et des droits au remboursement résultant d'une annulation varie d'un État membre à l'autre[16]. Il existe également des différences considérables entre les systèmes nationaux de protection contre l'insolvabilité[17]. Dans certains États membres, les organisateurs de forfaits éprouvent des difficultés à obtenir une protection contre l'insolvabilité ou les solutions en matière d'assurance peuvent être onéreuses, en particulier en cas de crise[18,19].

Le troisième problème a trait aux *difficultés liées à la mise en œuvre de la directive sur les voyages à forfait*. Certaines dispositions ne sont pas suffisamment claires, comportent des lacunes ou sont trop complexes, ce qui contribue à des niveaux de protection des consommateurs différents dans la pratique et à des distorsions de concurrence. Tel est le cas, par exemple, de la notion de «forfait acheté par réservation en ligne liée»[20] et des dispositions relatives aux prestations de voyage liées, de la couverture des demandes de remboursement et des bons à valoir par une protection contre l'insolvabilité, ainsi que des règles relatives aux annulations en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables. En outre, les voyageurs ne connaissent pas toujours très bien le rôle des différentes parties (organisateurs, détaillants et prestataires de services), y compris en ce qui concerne les remboursements. Enfin, les formulaires d'information standard sont complexes à utiliser et pourraient être plus conviviaux.

- **Consultation des parties intéressées**

La Commission a mené de nombreuses consultations, y compris des consultations publiques et des consultations ciblées auprès des parties prenantes. Ces consultations ont été aussi étendues que possible afin de recueillir des contributions, des éléments d'information et des explications sur les besoins des différentes catégories de parties prenantes (par exemple, les

---

15 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32020H0648

16 Les pratiques actuelles varient d'un État membre à l'autre. Dans leurs réponses aux questions posées par la Commission lors du processus de consultation, six États membres ont indiqué que les bons à valoir et/ou les demandes de remboursement bénéficiaient déjà d'une protection contre l'insolvabilité dans une certaine mesure, alors que six autres ont déclaré que tel n'était pas le cas.

17 La directive sur les voyages à forfait laisse délibérément aux États membres le soin de définir de manière détaillée le fonctionnement de leurs systèmes nationaux de protection contre l'insolvabilité, pour autant que ces systèmes satisfassent aux critères énoncés à l'article 17 et aux considérants 39 et 40. Les systèmes de protection contre l'insolvabilité peuvent donc reposer sur des fonds (publics ou privés), des assurances ou des garanties bancaires, ce qui donne lieu à une grande diversité de systèmes de protection contre l'insolvabilité dans l'ensemble de l'UE.

18 Procès-verbal de la réunion des points de contact centraux du 10 novembre 2022, https://ec.europa.eu/transparency/expert-groups-register/screen/meetings/consult?lang=fr&meetingId=45937&fromExpertGroups=true

19 Enquête ciblée auprès des autorités nationales compétentes (Insolvabilité), réponses à la question 6 selon lesquelles les prix des solutions reposant sur des assurances ont augmenté.

20 Cette notion est définie à l'article 3, point 2 b) v), comme étant «la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, si […] ces services sont achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du voyageur, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres professionnels et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage».

voyageurs/consommateurs, les voyagistes, les agences de voyages physiques et en ligne, les transporteurs, les autorités nationales, les fonds de protection contre l'insolvabilité, les associations de consommateurs et les associations professionnelles, les universités et les organisations non gouvernementales). Les discussions avec les parties prenantes ont porté sur les trois objectifs spécifiques suivants:

- améliorer la protection des avances versées par les voyageurs et du droit de ces derniers à un remboursement rapide des montants déjà payés en cas d'annulation, y compris en période de crise majeure, tout en maintenant la liquidité des organisateurs de forfaits (résolution du problème nº 1);
- renforcer la protection des voyageurs contre l'insolvabilité des organisateurs, y compris en période de crise majeure, tout en garantissant des conditions de concurrence équitable dans le marché intérieur (résolution du problème nº 2);
- accroître la sécurité juridique et l'applicabilité de la directive sur les voyages à forfait en clarifiant et/ou en simplifiant certaines dispositions de la directive susceptibles de donner lieu à des interprétations différentes ou jugées difficilement applicables par les parties prenantes en pratique (résolution du problème nº 3).

Au cours du processus de consultation, qui a démarré avec la publication d'un appel à contributions en août 2021 et s'est poursuivi jusqu'en mai 2023, la Commission a eu recours à diverses méthodes et formes de consultation, dont

- une consultation sur l'analyse d'impact initiale et une consultation publique ouverte, d'une durée de 13 semaines, visant à recueillir l'avis de l'ensemble des parties intéressées[21];
- des consultations ciblant différentes parties prenantes (autorités publiques, organisations de consommateurs, associations professionnelles), principalement dans le cadre du suivi de nombreux ateliers et réunions;
- des ateliers thématiques ciblés en ligne, y compris des réunions du groupe d'experts des parties prenantes chargé de soutenir l'application de la directive sur les voyages à forfait[22]. Des questionnaires et documents de réflexion ont été envoyés préalablement afin de préparer les réunions organisées par la Commission;
- des ateliers en ligne organisés par le consultant externe dans le but d'informer les participants (associations professionnelles et entreprises individuelles, y compris les entreprises du secteur des voyages, les organisations de consommateurs et les centres européens des consommateurs) de l'état d'avancement de l'étude et de recueillir des informations de manière interactive sur les principales conclusions;
- des ateliers organisés par les parties prenantes [telles que la European Guarantee Funds' Association for Travel and Tourism (association européenne des fonds de garantie pour les voyages et le tourisme) et la European Association of Travel Agents and Tour Operators (fédération européenne des agences de voyages et tour-opérateurs)], qui ont permis de recueillir des données auprès des parties prenantes sur la protection contre l'insolvabilité dans le secteur des voyages ainsi que sur les avances;
- des enquêtes ciblées menées par le consultant externe afin d'obtenir des informations sur les avis et expériences des parties prenantes concernant les tendances actuelles du marché des voyages à forfait, et notamment les droits d'annulation, l'utilisation de bons à valoir et les

[21] https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13117-Package-travel-review-of-EU-rules_fr

[22] https://ec.europa.eu/transparency/expert-groups-register/screen/expert-groups/consult?lang=fr&groupId=3617&fromMeetings=true&meetingId=45600

remboursements. Ces enquêtes visaient également à recenser les principales difficultés posées par la législation actuelle ainsi que ses principaux coûts et avantages;

- des entretiens menés par le consultant externe en deux phases, consistant en une série d'entretiens exploratoires et des entretiens approfondis avec les parties prenantes;
- des réunions au niveau technique ou politique. La révision de la directive sur les voyages à forfait a également été évoquée au niveau politique, en particulier lors de réunions ministérielles informelles tenues au cours des différentes présidences du Conseil;
- des réunions bilatérales en ligne avec un large éventail de parties prenantes;
- des documents de prise de position émanant d'associations de consommateurs, d'associations professionnelles et d'autorités nationales;
- l'avis de la plateforme «Prêts pour l'avenir» du 22 mars 2022[23]. Dans son avis relatif à la directive sur les voyages à forfait, la plateforme a recensé cinq problèmes et émis cinq propositions concernant ceux-ci.

Le retour d'informations obtenu dans le cadre des consultations a permis de constater ce qui suit:

- la grande majorité des parties prenantes ont confirmé que durant la pandémie de COVID-19, il avait été particulièrement difficile, pour les voyageurs de l'ensemble des États membres, d'obtenir le remboursement des avances versées pour des forfaits annulés dans un délai de 14 jours. Selon les organisations de consommateurs et de nombreuses autorités nationales, il convient de renforcer la protection des avances versées par les voyageurs;
- les organisateurs ont par ailleurs souligné les difficultés liées au recouvrement des montants versés aux prestataires de services. Certains prestataires, en particulier les compagnies aériennes, demandent le versement préalable du montant total. La plupart des entreprises ont indiqué qu'elles seraient favorables à une nouvelle règle de l'UE imposant aux prestataires de services de rembourser les organisateurs dans un délai spécifique inférieur à 14 jours;
- la plupart des organisations de consommateurs et des autorités publiques ont estimé qu'en raison des différents systèmes de protection contre l'insolvabilité existant dans l'UE, le niveau de protection contre l'insolvabilité des organisateurs était très élevé dans certains États membres alors que la protection des voyageurs était insuffisante dans d'autres. Aucun exemple concret n'a toutefois été fourni à l'appui de cet avis;
- dans certains États membres, les organisateurs ont indiqué qu'ils éprouvaient des difficultés à obtenir une protection contre l'insolvabilité afin de couvrir les avances et les rapatriements. Cela tient au caractère insuffisant des solutions proposées par le marché en matière d'assurance ou à l'offre de solutions en matière d'assurance à des prix prohibitifs uniquement, en particulier en période de crise. Il existe également des pratiques divergentes en ce qui concerne la couverture des demandes de remboursement et des bons à valoir en cas d'annulation d'un forfait avant que l'organisateur ne devienne insolvable;
- la plupart des parties prenantes ont fait état de difficultés concernant la mise en œuvre de la directive sur les voyages à forfait pour ce qui est de l'interprétation et de l'application des notions de «forfait acheté par réservation en ligne liée» et de prestation de voyage liée, de l'application de certaines obligations en matière d'information et de la détermination de l'existence de circonstances exceptionnelles et inévitables justifiant l'annulation d'un contrat de voyage à forfait. Ces difficultés sont apparues au cours de la pandémie de COVID-19;

[23] https://commission.europa.eu/law/law-making-process/evaluating-and-improving-existing-laws/refit-making-eu-law-simpler-less-costly-and-future-proof/fit-future-platform-f4f/adopted-opinions_en#adoptedopinions2022

● les organisations de consommateurs ont réclamé une plus grande clarté en ce qui concerne le moment opportun pour annuler un contrat en raison de «circonstances exceptionnelles et inévitables», ainsi que la pertinence, la preuve et la valeur juridique des avertissements officiels adressés aux voyageurs. La plupart des autorités nationales compétentes ont demandé des éclaircissements sur les règles régissant les annulations de voyages .Pour les voyageurs et les entreprises, l'absence de règles relatives aux «avertissements aux voyageurs» nuit à l'efficacité de la définition des «circonstances exceptionnelles et inévitables».

La Commission a tenu compte de toutes les informations reçues pour déterminer les options à privilégier. De plus amples informations sur les consultations sont fournies à l'annexe 3 de l'analyse d'impact.

- **Obtention et utilisation d'expertise**

La Commission a chargé des experts externes de réaliser une étude rassemblant des éléments probants, qu'elle a utilisés pour étayer l'analyse d'impact et élaborer la présente proposition. Ces experts ont ainsi présenté un document intitulé «Study to support the preparation of an evaluation of the Package Travel Directive back-to-back with an impact assessment on its potential revision» (étude à l'appui de la préparation d'une évaluation de la directive sur les voyages à forfait parallèlement à une analyse d'impact de la révision potentielle de celle-ci)[24].

La Commission a également fondé son analyse sur la littérature scientifique pertinente et la jurisprudence de la Cour de justice.

- **Analyse d'impact**

L'analyse d'impact[25] a été examinée le 5 juillet 2023 avec le comité d'examen de la réglementation. Celui-ci a rendu un avis négatif le 7 juillet 2023, déclarant que le rapport n'était pas suffisamment clair quant à l'étendue des problèmes, aux défaillances sous-jacentes du marché et aux objectifs spécifiques de l'initiative et que l'analyse d'impact n'était pas proportionnée à l'ampleur du problème. Il a également estimé que le rapport ne permettait pas de déterminer d'emblée toutes les combinaisons d'options pertinentes et ne fournissait pas de comparaison cohérente des options. Le rapport d'analyse d'impact a par conséquent été remanié en profondeur. La description et la quantification de l'étendue des problèmes, des défaillances sous-jacentes du marché ou de la réglementation et des objectifs spécifiques de cette initiative ont, dans la mesure du possible, été améliorées. En outre, le rapport révisé décrivait plus clairement l'ensemble des options stratégiques, en les comparant du point de vue de leur efficacité, de leur efficience, de leur cohérence et de leur caractère proportionné. L'analyse d'impact a été renforcée de plusieurs manières, notamment grâce à une quantification plus vaste des incidences potentielles et à des analyses de sensibilité plus poussées. Le rapport exposait également de manière plus détaillée les conséquences pour les PME, ainsi que les possibilités de réduction des coûts.

Le rapport d'analyse d'impact révisé a été soumis au comité d'examen de la réglementation le 6 septembre 2023. Le 28 septembre 2023, le comité a rendu un avis positif assorti de réserves[26], faisant observer que le rapport n'était pas suffisamment clair quant à l'incidence globale sur les consommateurs et qu'il convenait de consolider l'analyse qualitative afin de

[24] À paraître prochainement.
[25] SWD(2023) 906, à paraître prochainement.
[26] SWD(2023) 540, à paraître prochainement.

mieux justifier l'intervention. Les réserves émises par le comité ont été prises en considération. Les estimations relatives au scénario de référence et l'incidence globale sur les consommateurs ont ainsi été décrites de manière plus visible et plus claire. En outre, l'analyse qualitative a encore été améliorée afin de mieux démontrer la raison d'être de l'action. Enfin, l'impact potentiel sur la compétitivité internationale a été décrit plus en détail.

Dans le cadre de l'analyse d'impact, diverses mesures législatives susceptibles, du fait de la modification de la directive sur les voyages à forfait, de remédier aux problèmes recensés afin d'atteindre les objectifs de la révision ont été examinées. Les mesures ont été regroupées en trois options stratégiques suivant des approches différentes, consistant en des solutions plus souples pour un coût minimal (option A), des mesures plus strictes (option B) et une efficacité maximale en situation de crise pour un coût plus élevé (option C).

L'option A consiste à apporter des modifications ciblées à la directive sur les voyages à forfait en vue de la clarifier, de la simplifier et de la rendre plus efficace, y compris dans les situations de crise. Elle prévoit des règles relatives aux bons à valoir acceptés librement, un droit au remboursement interentreprises en cas d'annulation de services et une limitation souple des acomptes à 25 %, qui peut être revue à la hausse lorsque cela est nécessaire pour garantir l'organisation et l'exécution du forfait. Elle vise également à renforcer la protection contre l'insolvabilité, tout en précisant que les bons à valoir et les demandes de remboursement sont couverts par cette protection. Elle n'exige toutefois pas des États membres qu'ils instaurent un fonds de secours aux fins de la protection contre l'insolvabilité ou un fonds de crise garantissant aux voyageurs des remboursements rapides en cas de crise majeure.

L'option B comprend des mesures plus strictes conduisant à une augmentation des coûts pour différentes catégories de parties prenantes (entreprises et voyageurs). À titre d'exemple, elle prévoit une limitation stricte, à 20 %, des acomptes perçus par les organisateurs de forfaits, ainsi que des bons à valoir obligatoires en cas de crise majeure.

L'option C comporte des mesures visant à offrir aux consommateurs le niveau de protection le plus élevé en ce qui concerne les remboursements des forfaits annulés et la protection contre l'insolvabilité, en particulier en cas de crise, mais à un coût élevé. Elle inclut une limitation stricte des acomptes à 20 %, tant pour les organisateurs que pour les prestataires de services, ainsi que la création obligatoire d'un fonds de crise.

L'option A est, globalement, la meilleure option. Bien qu'elle ne prévoie pas les mesures les plus efficaces pour résoudre les problèmes recensés à tous les égards et ne soit pas maximaliste pour ce qui est de la protection des consommateurs, elle confère des avantages substantiels aux voyageurs et aux entreprises, y compris en ce qui concerne la préparation à une crise future, et ce au coût le plus bas. L'option A est la plus efficiente et la plus cohérente des trois options examinées.

En conséquence, l'option retenue limiterait le montant des acomptes à 25 % du prix total du forfait et permettrait à l'organisateur d'exiger le versement du solde quatre semaines avant le début des vacances à forfait. Les organisateurs conserveraient toutefois la possibilité de réclamer des acomptes plus élevés si cela est justifié par la nécessité de verser des avances plus élevées aux prestataires de services ou de couvrir d'autres coûts liés spécifiquement à l'organisation et à l'exécution du forfait, dans la mesure où ces coûts doivent être couverts au

moment de la réservation[27]. Globalement, la charge pesant sur les entreprises resterait limitée et l'option privilégiée ne devrait entraîner qu'une légère hausse de prix pour les voyageurs.

En outre, l'option retenue introduirait le droit à un remboursement interentreprises en cas de non-fourniture d'un service. En pareil cas, l'organisateur aurait droit au remboursement des paiements effectués au profit du ou des prestataires de services, tels que les compagnies aériennes et les hôtels, dans un délai de sept jours à compter de l'annulation ou de la non-exécution du service. Les organisateurs seraient ainsi à même de rembourser les voyageurs dans le délai de remboursement de 14 jours fixé par la directive, tout en conservant leurs liquidités. Si un prestataire de services de voyage annule ou ne fournit pas un service compris dans un forfait mais que le contrat de voyage à forfait continue d'exister, le droit à un remboursement dans un délai de sept jours devrait permettre aux organisateurs de prendre d'autres dispositions en faveur des voyageurs. En outre, les organisateurs pourraient proposer des bons à valoir en lieu et place d'un remboursement, sous réserve du respect de garanties spécifiques largement conformes à la recommandation de la Commission de 2020.

Enfin, il est envisageable que les États membres prévoient des mécanismes garantissant le remboursement des voyageurs conformément aux exigences légales, par exemple lorsque des forfaits sont annulés en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et que les organisateurs ne sont pas en mesure de respecter leurs obligations en matière de remboursement. Si les États membres introduisent ou maintiennent de tels mécanismes, ils seront tenus d'en informer la Commission et les points de contact centraux des autres États membres. Ces mécanismes sont, en principe, financés exclusivement par des contributions des organisateurs. Ils ne peuvent être cofinancés par les États membres que dans des circonstances exceptionnelles, et leur introduction est sans préjudice des dispositions de l'Union en matière d'aides d'État. Cette disposition n'aurait aucune incidence sur les coûts à long terme. Globalement, ces mesures permettront d'améliorer la protection des consommateurs pour un coût très limité pour les entreprises (à savoir, les organisateurs de voyages à forfait et les prestataires de services).

Afin de mieux protéger les voyageurs contre l'insolvabilité des organisateurs, la proposition vise à renforcer les règles de la directive sur les voyages à forfait relatives à l'insolvabilité. Les États membres continueront de décider eux-mêmes de la meilleure manière de mettre en œuvre un système efficace de protection contre l'insolvabilité, mais la proposition contient des précisions supplémentaires. Les États membres seront tenus de surveiller les dispositifs de protection contre l'insolvabilité des organisateurs et le marché de la fourniture d'une protection contre l'insolvabilité. Ils pourront, au besoin, exiger un deuxième niveau de protection, tel qu'un fonds de secours. Étant donné que la directive sur les voyages à forfait prévoit déjà un certain niveau de protection contre l'insolvabilité et que l'option privilégiée préciserait uniquement comment atteindre cet objectif, cette précision n'est pas susceptible d'accroître les coûts. La proposition précise en outre que les bons à valoir proposés en lieu et place d'un remboursement, de même que les demandes de remboursement en attente, sont couverts par la protection contre l'insolvabilité. Dans la pratique, elle pourrait par conséquent entraîner une légère augmentation des coûts de protection contre l'insolvabilité pour les entreprises des États membres dans lesquels les bons à valoir et les demandes de remboursement ne sont actuellement pas couverts par la protection contre l'insolvabilité. Ces

[27] Cette mesure serait conforme à la pratique actuelle de l'Allemagne. Conformément à la jurisprudence allemande relative aux clauses contractuelles abusives, les acomptes y sont limités à 20 % au moment de la réservation, le solde étant dû au plus tôt 30 jours avant le début du voyage. À titre d'exception à cette règle générale, les acomptes peuvent dépasser 20 % lorsque l'organisateur le justifie dûment, en raison de dépenses existantes au moment de la conclusion du contrat.

augmentations de coûts pourraient être répercutées sur les voyageurs. Par ailleurs, cette mesure bénéficiera aux organisateurs dans la mesure où elle rendra les bons à valoir plus attrayants pour les voyageurs. Globalement, toute augmentation des coûts en résultant devrait par conséquent être limitée.

Enfin, la proposition retire de la directive une catégorie de prestations de voyage liées [soit le type a)] et trois formulaires d'information standard. Elle modifierait la définition des forfaits achetés par réservation en ligne liée et des forfaits vendus dans un point de vente unique. Elle devrait ainsi déboucher sur des règles plus simples, plus claires et plus faciles à appliquer ainsi que sur des informations plus claires pour les voyageurs, ainsi que le réclament de nombreuses parties prenantes, tout en maintenant ou en accroissant le niveau actuel de protection des consommateurs. Il serait précisé que les avertissements officiels adressés aux voyageurs constituent un élément important pour déterminer si un forfait ne peut être exécuté en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, tandis que le principe d'une appréciation au cas par cas devrait être maintenu. Il est également proposé de stipuler que les circonstances prévalant dans le pays de départ, de résidence et de destination peuvent être prises en considération afin d'apprécier le droit qu'ont les voyageurs d'annuler un forfait en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Enfin, la proposition clarifiera le rôle des différents acteurs, mais l'obligation légale de rembourser les avances continuera d'incomber à l'organisateur. Ces modifications apporteront une plus grande clarté tant aux voyageurs qu'aux organisateurs de forfaits et devraient de la sorte réduire les coûts administratifs pour les entreprises et limiter le préjudice pour les consommateurs.

Dans le cadre de l'option privilégiée, les consommateurs tireront profit du fait que des règles plus simples et plus claires permettront de réduire les possibilités de contournement et de clarifier les informations fournies aux voyageurs, ce qui conduira à une diminution des litiges juridiques et permettra de ce fait à l'ensemble des parties prenantes d'économiser du temps, de l'argent et des efforts. En contrepartie de ces avantages pour les voyageurs, on s'attend à une légère augmentation des prix des forfaits (soit 0,3 %), les organisateurs (et les prestataires de services) étant susceptibles de répercuter les augmentations de coûts potentielles sur les consommateurs. Toutefois, cette légère hausse des prix est négligeable par rapport à d'autres facteurs, notamment l'inflation très élevée qui a touché la plupart des économies, y compris celles des États membres de l'UE, au cours des deux dernières années. En outre, il ressort d'éléments d'information récents tirés de l'enquête sur la réforme du régime de protection ATOL du Royaume-Uni[28] et du retour d'informations émanant des organisations de consommateurs de l'UE[29,30] que les voyageurs préfèrent parfois payer un montant nettement plus élevé pour pouvoir bénéficier d'une protection accrue. En conséquence, les mesures incluses dans l'option privilégiée ne devraient pas entraîner de diminution du nombre de forfaits achetés par les voyageurs. [31] Dans l'ensemble, l'option privilégiée conduira à une amélioration de la situation des consommateurs par rapport à un statu quo.

---

[28] https://consultations.caa.co.uk/corporate-communications/atol-reform-request-for-further-information/user_uploads/atol-reform-request-for-further-information--cap2496-.pdf

[29] Réponses des organisations BEUC, VZV et DECO à la première question de la consultation publique ouverte.

[30] Document exposant la position du BEUC, p. 11, https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2021-115_package_travel_directive_beuc_s_views_on_how_to_regain_consumer_trust_in_the_tourism_sector.pdf

[31] Il convient toutefois de noter que, compte tenu de la forte élasticité des prix des services de voyage, une certaine incidence sur les ventes effectuées auprès des voyageurs disposant d'un budget faible ne peut être totalement exclue. Voir également l'annexe 8.

Pour ce qui est de l'incidence environnementale, certaines des mesures stratégiques pourraient entraîner de légères augmentations des prix des forfaits. Celles-ci pourraient se traduire par une diminution du nombre de forfaits vendus. Toutefois, il est peu probable qu'une augmentation des prix pouvant être directement liée à des modifications de la directive conduise à une diminution du nombre total de voyages et, partant, à une diminution de l'empreinte carbone du secteur des voyages, étant donné que les consommateurs pourraient simplement se tourner vers des services indépendants. Les mesures stratégiques proposées ne devraient pas non plus accroître l'empreinte carbone des voyages et ne devraient donc pas avoir d'incidence significative sur l'environnement. En conséquence, la proposition est conforme aux objectifs environnementaux du pacte vert pour l'Europe et de la loi européenne sur le climat[32], ainsi qu'au principe consistant à «ne pas causer de préjudice important»[33].

Les modifications stratégiques proposées devraient avoir une incidence neutre sur le principe du «numérique par défaut». S'agissant de l'incidence sociale, toutes les conséquences potentielles sur les plans de la protection des consommateurs, de la confiance dont ceux-ci font preuve et de la répartition des revenus sont reprises dans les incidences économiques pour les voyageurs et les entreprises.

- **Réglementation affûtée et simplification**

La révision de la directive procurerait des avantages tant aux voyageurs qu'aux entreprises du secteur des voyages. Elle engendrerait aussi des coûts pour les entreprises, qui pourraient être répercutés sur les voyageurs. Toutefois, elle devrait également réduire la charge pesant sur les entreprises, grâce notamment à une plus grande clarté juridique et à une simplification. En outre, certains États membres ont déjà adopté plusieurs des mesures susceptibles d'entraîner des augmentations de coûts modérées. Par conséquent, dans ces États membres, les entreprises ne devraient pas faire face à des coûts supplémentaires.

En ce qui concerne l'allégement de la charge pesant sur les administrations publiques, la plus grande clarté juridique et la simplification du cadre réglementaire devraient accroître le niveau de conformité et renforcer l'efficience des mesures visant à faire respecter la législation. En outre, les États membres pourront voir quelles sont les bonnes pratiques en observant les autres États membres ayant déjà mis en œuvre les mesures présentées comme ayant un caractère facultatif dans le cadre de l'option privilégiée.

Il ressort de l'évaluation qu'en 2019, 99 % environ des organisateurs de l'UE étaient des PME. 96 % des entreprises ayant pris part à la consultation publique sont des PME et, pour la plupart, des microentreprises. Vu la forte représentation des PME et des microentreprises dans le secteur, l'incidence limitée sur les coûts pour l'ensemble des entreprises reflète également la situation des PME et des microentreprises. Les PME et les microentreprises tireront profit de certaines mesures, telles que le nouveau droit au remboursement interentreprises et la possibilité de proposer des bons à valoir aux voyageurs en lieu et place d'un remboursement, au même titre que les grandes entreprises. Il ne serait donc pas justifié d'exempter les microentreprises ou de proposer des périodes de transition. La Commission a tenu compte des points de vue et des spécificités des microentreprises lors de l'élaboration des mesures incluses dans la directive révisée.

[32] Règlement (UE) 2021/1119.

[33] Par «ne pas causer de préjudice important», on entend le fait de ne pas soutenir ou mener des activités économiques causant un préjudice important à tout objectif environnemental, le cas échéant, au sens de l'article 17 du règlement (UE) 2020/852.

Ces dernières années, le recours aux canaux en ligne en vue de la conclusion de contrats de voyage à forfait est en hausse. La révision de la directive sur les voyages à forfait précédente, effectuée en 2015, prenait déjà cette tendance en considération. Si certaines dispositions, concernant par exemple les prestations de voyage liées, et leurs éventuelles modifications peuvent être pertinentes pour les ventes en ligne, les mesures stratégiques évaluées ne devraient pas avoir d'incidence significative sur la transition numérique. En conséquence, la révision de la directive qui est proposée devrait avoir une incidence neutre sur le principe du «numérique par défaut».

- **Droits fondamentaux**

La Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne protège un large éventail de droits dans le domaine du droit de la consommation et du marché intérieur.

La directive proposée n'a pas d'effet négatif sur les droits fondamentaux et ne limite pas ceux-ci. Les effets positifs de l'amélioration du fonctionnement du marché intérieur dans le secteur des voyages à forfait sont susceptibles de permettre à un plus grand nombre de citoyens de l'Union d'exercer leurs droits dans des conditions plus claires. En outre, la directive révisée sur les voyages à forfait devrait faciliter la libre circulation des citoyens, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'UE et sur l'ensemble du territoire de celle-ci, grâce à une législation plus simple et plus claire concernant les services de voyage à forfait et au renforcement des droits des voyageurs en matière de remboursement en cas d'insolvabilité de l'organisateur ou lors de certaines périodes de crise exceptionnelles. Les propositions de simplification et d'amélioration de l'information des voyageurs devraient également avoir une incidence positive pour les personnes handicapées.

Si la révision proposée est susceptible de conduire à une augmentation des coûts de transaction pour certaines entreprises, elle réduira également certains coûts en permettant une simplification et une amélioration de la sécurité juridique. Une harmonisation accrue devrait rendre les conditions de concurrence plus équitables et, de la sorte, faciliter le développement des échanges et/ou des services transfrontières dans l'UE pour ce qui est des voyages à forfait.

Dans l'ensemble, les différentes mesures stratégiques contenues dans la proposition de directive visent à parvenir à un équilibre entre les droits des consommateurs et la liberté d'entreprise dans le secteur des voyages à forfait.

4. INCIDENCE BUDGÉTAIRE

La proposition ne requiert pas de ressources supplémentaires du budget de l'Union européenne.

5. AUTRES ÉLÉMENTS

- **Plans de mise en œuvre et modalités de suivi, d'évaluation et d'information**

Les États membres doivent transposer la directive dans un délai de 18 mois à compter de son entrée en vigueur et communiquer à la Commission les mesures nationales de transposition au moyen de l'interface Themis. La Commission est disposée à fournir un soutien technique aux États membres en vue de la mise en œuvre de la directive.

La Commission examinera la mise en œuvre de la directive cinq ans après son entrée en vigueur et proposera, s'il y a lieu, des modifications législatives. Elle suivra les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs de l'initiative en se fondant sur plusieurs indicateurs de base (énumérés dans le rapport d'analyse d'impact). Le cadre de suivi sera adapté conformément aux dernières dispositions légales et exigences en matière de mise en œuvre.

- **Explication détaillée des différentes dispositions de la proposition**

L'article 1er de la présente proposition modifie la directive (UE) 2015/2302 comme suit.

Article 3, point 2 (Forfait): la définition de la notion de forfait est adaptée pour faire en sorte que des services achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées soient considérés comme constituant un forfait lorsque les données personnelles du voyageur sont transférées d'un professionnel à un autre professionnel. Les réservations de types de services de voyage différents effectuées aux fins du même voyage ou séjour de vacances auprès d'un seul point de vente dans un bref délai sont considérées comme des forfaits, à l'instar des réservations de types de services de voyage différents effectuées aux fins du même voyage ou séjour de vacances auprès d'un seul point de vente dans le cadre desquelles les services sont choisis avant la conclusion du premier contrat par le voyageur. Ces modifications permettent d'éviter l'actuel chevauchement entre la définition des forfaits et celle des prestations de voyage liées figurant à l'article 3, point 5 a). L'article 3, point 5 a), est par conséquent supprimé. La directive révisée précise également que la combinaison d'un ou de plusieurs types de services liés au transport, à l'hébergement ou à la location de voitures et d'un ou de plusieurs autres services touristiques ne représentant pas plus de 25 % de la valeur de la combinaison, n'étant pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle de la combinaison et ne constituant pas une telle caractéristique ne constitue pas un forfait. La référence au taux de 25 % provient du considérant 18 de l'actuelle directive et remplace les termes «part significative».

Article 3, point 5 (Prestation de voyage liée): cette définition est simplifiée et clarifiée.

L'*article 5, paragraphe 1*, est modifié de façon à préciser qu'il devient obligatoire de fournir des informations relatives au droit du voyageur de résilier le contrat de voyage à forfait en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, en plus du droit d'annulation moyennant le paiement de frais de résiliation.

Nouvel article 5 bis *(Paiements):* un nouvel article relatif aux paiements est inséré. Cet article dispose qu'en principe, les acomptes ne peuvent dépasser 25 % du prix du forfait et que le paiement du solde ne peut être dû plus de 28 jours avant le début du forfait. Toutefois, des acomptes plus élevés peuvent être demandés lorsque cela est nécessaire pour garantir l'organisation et l'exécution du forfait. L'article 5 *bis* ne s'applique pas aux forfaits réservés moins de 28 jours avant leur début, ni aux coffrets-cadeaux pour des voyages à forfait.

Article 7, paragraphe 2 (Contenu du contrat de voyage à forfait et documents à fournir avant le début du forfait): le contrat doit désormais préciser que l'organisateur est la partie responsable des remboursements et que les voyageurs peuvent prendre contact avec lui par l'intermédiaire du détaillant, conformément aux dispositions légales. Il est également ajouté que le formulaire d'information pertinent figurant à l'annexe I de la directive doit être joint au contrat de voyage à forfait de façon à rester facilement accessible pour les voyageurs après la phase précontractuelle.

Article 12, paragraphe 2 (Résiliation du contrat de voyage à forfait et droit de rétractation avant le début du forfait): le nouveau libellé de ce paragraphe relatif à la résiliation des contrats en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables apporte des précisions supplémentaires permettant de clarifier le droit de résiliation. Il précise que ce droit s'applique en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de destination du voyage ou à proximité immédiate de celui-ci ou ayant des incidences sur le déplacement vers le lieu de destination, mais aussi survenant au lieu de résidence ou de départ, pour autant, dans tous les cas, que ces circonstances aient des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait. Il explique également que les contrats peuvent être résiliés lorsque l'on peut raisonnablement s'attendre à ce que des circonstances exceptionnelles et inévitables aient des conséquences importantes sur l'exécution du contrat de voyage à forfait.

Nouvel article 12, paragraphe 3 bis*:* un nouveau paragraphe est ajouté afin de préciser que les avertissements officiels aux voyageurs qui sont émis par les autorités, ou les restrictions graves applicables au lieu de destination du voyage ou après le retour de celui-ci, constituent des éléments importants pour déterminer si des circonstances exceptionnelles et inévitables sont survenues et ont des conséquences importantes sur l'exécution d'un forfait.

Article 12, paragraphe 4: ce paragraphe est modifié afin de préciser que l'organisateur est tenu de rembourser le voyageur en cas de résiliation du contrat en vertu de l'article 12, paragraphe 2 ou 3, indépendamment du fait que le voyageur demande expressément un remboursement ou non. En outre, un nouvel alinéa dispose que, lorsque les États membres introduisent ou maintiennent des mécanismes visant à garantir que les remboursements au profit des voyageurs sont effectués conformément à l'article 12, paragraphe 4, ils sont tenus d'informer la Commission et les points de contact centraux des autres États membres des dispositions pertinentes. Un cofinancement de ces mécanismes par les États membres n'est possible que dans des circonstances exceptionnelles et dûment justifiées et est subordonné à une autorisation en vertu des dispositions de l'Union en matière d'aides d'État.

Nouvel article 12 bis *(Bons à valoir):* un nouvel article relatif aux bons à valoir est inséré. Celui-ci dispose que lorsqu'un contrat est résilié, les organisateurs peuvent délivrer aux voyageurs des bons à valoir en lieu et place d'un remboursement en espèces, mais que le voyageur doit être informé préalablement qu'il n'est pas tenu d'accepter un tel bon. Ces bons devraient avoir une durée de validité de 12 mois, pouvant être prolongée une fois avec l'accord des deux parties. Leur valeur doit être au moins égale au montant du remboursement. Ils doivent être transférables et couverts par la protection contre l'insolvabilité.

Le nouveau libellé de l'article 17 qui est proposé vise à rendre la protection contre l'insolvabilité plus efficace et plus uniforme dans l'UE en apportant des précisions et des explications, dont certaines sont inspirées des considérants de la directive (UE) 2015/2302. Certains paragraphes de l'article 17 restent inchangés.

Article 17, paragraphe 1 (Effectivité et champ d'application de la protection contre l'insolvabilité): à l'article 17, paragraphe 1, premier alinéa, il est précisé que les demandes de remboursement et les bons à valoir sont également couverts par la protection contre l'insolvabilité.

L'*article 17, paragraphe 2*, est modifié afin d'indiquer que la garantie devrait être suffisante pour couvrir les coûts liés aux remboursements et aux rapatriements si l'insolvabilité intervient quand l'organisateur détient les montants les plus élevés au cours d'un exercice

financier donné et que cette garantie devrait tenir compte de toute modification du volume des ventes de forfaits et des rapatriements nécessaires à couvrir par rapport au volume prévu.

Article 17, paragraphe 3: l'article 17, paragraphe 3, précise que les États membres surveillent les dispositifs de protection contre l'insolvabilité des organisateurs ainsi que le marché de la fourniture d'une protection contre l'insolvabilité et peuvent exiger un deuxième niveau de protection, tel qu'un fonds de secours. Un cofinancement éventuel par les États membres n'est possible que dans des circonstances exceptionnelles et dûment justifiées et est subordonné à une autorisation en vertu des dispositions de l'Union en matière d'aides d'État.

Article 17, paragraphe 6: le nouveau libellé de ce paragraphe prévoit un délai plus spécifique pour les remboursements en cas d'annulation du forfait pour cause d'insolvabilité, en plus du critère général relatif à l'absence de retard excessif. Ce délai est de trois mois à compter de la présentation des documents nécessaires à l'examen de la demande par le voyageur.

Nouvel article 17, paragraphe 7: un nouveau paragraphe 6 est inséré afin de permettre aux États membres d'exiger des détaillants qu'ils souscrivent une protection contre l'insolvabilité lorsque cela est justifié au regard de l'exposition des voyageurs au risque, conformément au libellé du considérant 41 de la directive (UE) 2015/2302.

Article 18, paragraphe 2 (Reconnaissance mutuelle de la protection contre l'insolvabilité et coopération administrative): ce paragraphe est modifié afin de préciser que les points de contact centraux des États membres devraient également échanger des informations relatives à la protection contre l'insolvabilité et aux questions connexes, y compris le remboursement des contrats de voyage à forfait résiliés.

Article 19 (Protection contre l'insolvabilité et obligations d'information pour les prestations de voyage liées): cet article est modifié pour tenir compte de la simplification de la notion de prestations de voyage liées.

Article 22 (Droit à réparation et remboursements effectués par les prestataires de services en faveur des organisateurs): un nouveau paragraphe est ajouté afin de préciser que lorsque les prestataires de services annulent ou ne fournissent pas un service faisant partie du forfait, ils ont l'obligation de rembourser à l'organisateur les montants reçus pour le service concerné dans un délai de sept jours.

L'*annexe I* de la directive (UE) 2015/2302 est remplacée afin de fournir aux voyageurs des informations plus claires sur leurs droits.

L'*annexe II de la directive (UE) 2015/2302* est remplacée afin de tenir compte de la simplification apportée en ce qui concerne la notion de prestation de voyage liée et d'améliorer la mise en œuvre de celle-ci.

L'article 2 de la présente proposition prévoit que, cinq ans après l'entrée en vigueur de la directive, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de celle-ci, en tenant compte de son incidence sur les PME. En vertu de l'article 3 de la présente proposition, les États membres doivent transposer la directive modificative dans les 18 mois suivant son entrée en vigueur. La directive modificative entrerait en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au Journal officiel. Les États membres seraient tenus de commencer à l'appliquer six mois après l'avoir transposée.

2023/0435 (COD)

Proposition de

DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

modifiant la directive (UE) 2015/2302 afin de renforcer l'efficacité de la protection des voyageurs et de simplifier et clarifier certains aspects de la directive

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

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 européen[1],

vu l'avis du Comité des régions[2],

statuant conformément à la procédure législative ordinaire,

considérant ce qui suit:

(1) La directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil[3] a modernisé le cadre juridique applicable aux voyages à forfait pour tenir compte de l'évolution du marché et de la technologie. Elle avait pour ambition de couvrir les nouveaux modes de réservation de services de voyage qui étaient apparus, parmi lesquels les combinaisons personnalisées de services de voyage, qui n'étaient pas couverts par la directive 90/314/CEE du Conseil[4] ou qui se trouvaient dans un flou juridique, et a renforcé les droits des voyageurs à divers égards. Dans le même temps, elle visait à garantir une concurrence plus équitable entre les différents types d'entreprises de voyage exerçant des activités sur le marché des voyages à forfait.

(2) Pour poursuivre ces objectifs, la directive (UE) 2015/2302 a élargi la définition du terme «forfait» par rapport à la directive 90/314/CEE. Elle a en outre précisé les droits existants des voyageurs et en a introduit de nouveaux, tels que le droit des voyageurs de résilier un contrat de voyage à forfait sans frais de résiliation, sous certaines

[1] JO C du , p. .

[2] JO C du , p. .

[3] Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1).

[4] Directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait (JO L 158 du 23.6.1990, p. 59).

conditions, en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables. Par ailleurs, la directive (UE) 2015/2302 a créé une nouvelle notion, celle de «prestations de voyage liées», qui englobait les réservations effectuées dans un point de vente unique et les réservations effectuées dans différents points de vente «facilit[ées] d'une manière ciblée» par un professionnel. Les prestations de voyage liées sont en grande partie traitées comme des services indépendants, mais les paiements reçus par un professionnel facilitant une telle prestation doivent être protégés contre l'insolvabilité de celui-ci. La directive (UE) 2015/2302 visait à garantir la transparence en obligeant les professionnels à informer les voyageurs de la nature du produit de voyage proposé et des droits connexes au moyen de formulaires d'information standard figurant à ses annexes I et II.

(3) Si, dans l'ensemble, la directive (UE) 2015/2302 fonctionne bien, plusieurs difficultés sont apparues depuis le début de son application, le 1er juillet 2018. La pandémie de COVID-19 et les mesures gouvernementales connexes ont eu une incidence significative tant sur le secteur des voyages que sur les voyageurs, ont mis en évidence certaines faiblesses des modèles commerciaux les plus répandus et ont montré que certaines dispositions de la directive pourraient être clarifiées.

(4) Par conséquent, il est nécessaire de combler les lacunes recensées dans les règles actuelles, ainsi que de clarifier et de simplifier certaines notions et dispositions, de manière à renforcer l'efficacité de la directive (UE) 2015/2302 dans l'intérêt des voyageurs et des entreprises de voyage, parmi lesquelles figurent un grand nombre de micro, petites et moyennes entreprises.

(5) Globalement, la définition du terme «forfait» est jugée efficace, mais il convient de clarifier et de simplifier celle des prestations de voyage liées et les règles y afférentes, ainsi que la délimitation entre ces prestations et les forfaits. Cette clarification et cette simplification des définitions et des notions de «forfait» et de «prestation de voyage liée» devraient accroître la sécurité juridique pour toutes les parties, tout en renforçant l'efficacité de la protection des voyageurs et en garantissant des conditions de concurrence équitables aux professionnels. Parallèlement, il y a lieu de réduire le nombre de formulaires d'information que les professionnels doivent utiliser pour informer les voyageurs de leurs droits.

(6) Le principe qui sous-tend la définition du terme «forfait» devrait rester inchangé, à savoir l'existence d'un lien étroit entre différents services de voyage réservés aux fins du même voyage ou séjour de vacances. Afin d'éviter tout chevauchement entre cette définition et celle des «prestations de voyage liées» et de faciliter la distinction entre les deux notions, les réservations de différents types de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances dans un point de vente unique devraient, si les services de voyage ont été choisis avant que le voyageur ne conclue un premier contrat, être considérées comme des forfaits, tout comme les services de voyage réservés dans un point de vente unique dans un court laps de temps. Dans les deux cas, il existe un lien étroit entre les réservations de services de voyage. Par conséquent, la définition du terme «forfait» devrait englober les deux situations, tandis que les réservations effectuées à l'occasion d'une seule visite dans un point de vente unique ou d'une seule prise de contact avec un tel point de vente devraient être retirées de la définition des prestations de voyage liées.

(7) S'agissant des réservations effectuées dans un court laps de temps dans un point de vente unique, il convient de remplacer le critère plutôt vague d'«une seule visite ou une seule prise de contact». Ainsi, les réservations de différents types de services de

voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances effectuées dans un délai de trois heures devraient toujours être considérées comme des forfaits. Il devrait en aller de même lorsque, avant l'achèvement d'une première réservation, un professionnel invite un voyageur à réserver des services supplémentaires aux fins du même voyage ou séjour de vacances après avoir effectué la première réservation, et que les réservations ultérieures ont lieu dans les 24 heures suivant la conclusion du premier contrat.

(8) La définition du forfait résultant de procédures de réservation en ligne liées figurant à l'article 3, point 2 b) v), de la directive (UE) 2015/2302, qui exigeait que le nom du voyageur, ses modalités de paiement et son adresse électronique soient tous transmis d'un professionnel à un autre, s'est révélée trop étroite. Dès lors, il convient de considérer comme un «forfait» les réservations de différents types de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances lorsque le professionnel partie à un premier contrat transfère à un professionnel partie à un deuxième contrat ou à un contrat ultérieur le nom, les modalités de paiement, l'adresse électronique ou toute autre donnée à caractère personnel du voyageur. Un tel transfert de données à caractère personnel indique l'existence d'un lien étroit entre les réservations/contrats, de sorte que le critère des 24 heures pour la deuxième réservation n'est pas indispensable et devrait être supprimé.

(9) La définition d'une «prestation de voyage liée» devrait se rapporter aux situations dans lesquelles un professionnel qui est partie à un premier contrat et qui reçoit des paiements effectués par le voyageur ou en son nom invite celui-ci à réserver des types de services de voyage supplémentaires aux fins du même voyage ou séjour de vacances. Dans ce contexte, le professionnel partie au premier contrat devrait obtenir une protection contre l'insolvabilité. En outre, afin de garantir que les voyageurs bénéficient pleinement des règles relatives à la protection contre l'insolvabilité et pour que les professionnels sachent qu'ils sont soumis à cette obligation, il convient que les formulaires d'information relatifs aux prestations de voyage liées recommandent aux voyageurs d'enregistrer l'invitation et la réservation supplémentaire, par exemple au moyen de captures d'écran, et d'informer le professionnel avec lequel un premier contrat a été conclu qu'un contrat portant sur un type de service de voyage supplémentaire a été conclu aux fins du même voyage ou séjour de vacances dans les 24 heures suivant son invitation. Le professionnel devrait être tenu de mettre à la disposition des voyageurs un dispositif, tel qu'une adresse électronique ou un site internet, leur permettant d'enregistrer ces informations et il devrait accuser réception de ces dernières.

(10) En ce qui concerne les forfaits dans le cadre desquels, par exemple, un hébergement est combiné à d'autres services touristiques, mais qui ne comprennent aucun transport de passagers, le critère général de «part significative» de la valeur de la combinaison, applicable aux services touristiques visés à l'article 3, point 1 d), devrait être remplacé par un critère plus spécifique – «au moins 25 %» – afin d'accroître la sécurité juridique.

(11) Ainsi qu'il est apparu, en particulier, pendant la pandémie de COVID-19, la pratique commerciale courante des avances, l'absence de règles interentreprises concernant le remboursement à l'organisateur de forfaits des services annulés ou non exécutés par les prestataires de services, le manque de règles relatives aux bons à valoir, ainsi que l'incertitude quant à la question de savoir si les demandes de remboursement et les bons à valoir pour les forfaits annulés sont couverts par la protection contre l'insolvabilité, peuvent poser problème pour ce qui est des remboursements aux

voyageurs, notamment lorsque des circonstances exceptionnelles et inévitables entraînent de nombreuses annulations et ont des incidences sur de multiples destinations de voyage. Par conséquent, il convient de prévoir que les paiements des voyageurs sont effectivement protégés à tout moment, y compris en cas de crise. En outre, il y a lieu de veiller à ce que les systèmes nationaux de protection contre l'insolvabilité soient résilients et offrent une protection plus uniforme.

(12) Il existe certains risques inhérents à la pratique commerciale consistant à demander des avances, notamment dans les cas où les organisateurs sont contraints de rembourser des montants importants aux voyageurs en raison de voyages annulés dans un bref délai. Par conséquent, il convient de prévoir que les acomptes, c'est-à-dire les paiements demandés aux voyageurs au moment de la réservation ou peu après, ne devraient pas dépasser 25 % du prix total du forfait et que les organisateurs ou, le cas échéant, les détaillants ne devraient pas pouvoir demander le paiement du solde plus de 28 jours avant le début du forfait. Parallèlement, les organisateurs et, le cas échéant, les détaillants devraient pouvoir demander des acomptes plus élevés si cela est nécessaire pour garantir l'organisation et la bonne exécution du forfait. Le niveau des acomptes demandés par les organisateurs peut être justifié par les avances à verser aux prestataires de services, y compris lorsqu'ils appartiennent au même groupe d'entreprises que l'organisateur, ou par la nécessité de couvrir les coûts de l'organisateur directement liés à l'organisation et à l'exécution du forfait au moment de la réservation ou peu après. Ces coûts peuvent comprendre, le cas échéant, les commissions demandées par les détaillants.

(13) S'agissant du niveau des acomptes, il ne devrait pas être nécessaire d'effectuer des calculs différents pour chaque forfait; ledit niveau peut être fixé pour des groupes de forfaits présentant des caractéristiques similaires en ce qui concerne la nécessité des acomptes. Les organisateurs et, le cas échéant, les détaillants devraient continuer d'être tenus d'informer les voyageurs, avant la conclusion du contrat, des acomptes qu'ils demandent.

(14) La limitation des avances n'étant pas compatible avec la notion de coffrets-cadeaux pour des voyages à forfait visée à l'article 3, point 5 b) iv), de la directive (UE) 2015/2302 ni avec les forfaits réservés moins de 28 jours avant leur début, ces deux types de forfaits devraient être exemptés de la limitation des avances introduite par la présente directive.

(15) Lorsqu'un service de voyage compris dans un forfait est annulé ou n'est pas exécuté et que des avances ont été versées au prestataire de services concerné, les organisateurs devraient avoir le droit d'obtenir des prestataires de services qu'ils leur remboursent dans un délai de sept jours les paiements effectués. Ce droit au remboursement devrait permettre aux organisateurs de se conformer à leur obligation de rembourser les voyageurs dans un délai de 14 jours dans les cas où le contrat de voyage à forfait dans son ensemble est également résilié. Lorsqu'un prestataire de services de voyage annule ou ne fournit pas un service compris dans un forfait mais que le contrat de voyage à forfait continue d'exister, le droit à un remboursement dans un délai de sept jours devrait permettre aux organisateurs de prendre d'autres dispositions.

(16) Dans certains cas, il peut être utile de pouvoir proposer aux voyageurs un bon à valoir qu'ils sont libres d'accepter en lieu et place d'un remboursement. Les bons à valoir peuvent offrir davantage de flexibilité aux organisateurs, en particulier si ces derniers sont obligés de procéder à de nombreux remboursements dans un bref délai. Dans le

même temps, ils peuvent être acceptables pour les voyageurs qui n'ont pas besoin d'un remboursement instantané, pour autant qu'ils fassent l'objet de garanties juridiques spécifiques. Par conséquent, il convient d'établir, concernant les bons à valoir, des règles claires offrant de telles garanties. Ces garanties devraient comprendre la transparence concernant les caractéristiques essentielles des bons à valoir, le fait que les voyageurs sont libres de les accepter ou non, ainsi que les droits des voyageurs en lien avec ceux-ci, par exemple le fait qu'ils sont protégés contre l'insolvabilité de l'organisateur et que les voyageurs ont droit à un remboursement automatique lorsqu'un bon à valoir n'est pas utilisé pendant sa durée de validité. Les organisateurs peuvent rendre les bons à valoir plus attrayants, par exemple en augmentant le montant du bon par rapport au droit au remboursement du voyageur. En pareil cas, la protection contre l'insolvabilité devrait être limitée au montant des paiements reçus du voyageur.

(17) Il est envisageable que les États membres prévoient des mécanismes garantissant le remboursement des voyageurs conformément aux exigences légales dans les cas où les forfaits sont annulés en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et où les organisateurs ne sont pas en mesure de respecter leurs obligations en matière de remboursement. Afin d'accroître la transparence, les États membres qui introduisent ou maintiennent de tels mécanismes devraient être tenus d'en informer la Commission et les points de contact centraux des autres États membres. Ces mécanismes sont, en principe, financés exclusivement par des contributions des organisateurs. Ils ne peuvent être cofinancés par les États membres que dans des circonstances exceptionnelles, et leur introduction est sans préjudice des dispositions de l'Union en matière d'aides d'État.

(18) La multitude de situations envisageables pouvant donner lieu à la résiliation d'un contrat de voyage à forfait en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables qui ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait nécessite une appréciation au cas par cas, par exemple à la lumière de la nature et de l'étendue de ces circonstances. Il convient de préciser que la résiliation d'un contrat est possible s'il est raisonnablement permis de s'attendre à ce que des circonstances exceptionnelles et inévitables aient des conséquences importantes sur son exécution.

(19) Pendant la pandémie de COVID-19, différentes interprétations sont apparues en ce qui concerne les droits d'annulation en raison de «circonstances exceptionnelles et inévitables», y compris s'agissant de la valeur des avertissements aux voyageurs. Dès lors, il convient de préciser que les avertissements officiels concernant les voyages vers la destination concernée émis par les autorités de l'État membre de résidence ou de départ du voyageur ou du pays de destination sont des éléments importants pour apprécier si la résiliation d'un contrat est justifiée. De plus, il y a lieu de préciser que les restrictions graves applicables au lieu de destination du voyage ou après le retour du voyage ou du séjour de vacances, telles que les exigences de quarantaine pendant une durée importante, entrent également en ligne de compte pour apprécier si la résiliation d'un contrat de voyage à forfait est justifiée.

(20) Il convient également de préciser que le délai de remboursement de 14 jours, qui commence à courir lors de la résiliation du contrat, s'applique indépendamment du fait que le voyageur demande expressément un remboursement ou non.

(21) Afin de garantir une protection efficace et uniforme des voyageurs et des conditions de concurrence équitables pour les organisateurs, il convient de prévoir que la protection contre l'insolvabilité des organisateurs couvre tous les paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom en cas d'insolvabilité de l'organisateur, y compris les cas où

un forfait n'est pas exécuté, en totalité ou en partie, en raison de l'insolvabilité de l'organisateur et les cas où un voyageur avait droit à un remboursement ou avait reçu un bon à valoir de l'organisateur avant son insolvabilité.

(22) Afin de garantir aux voyageurs l'effectivité de la protection contre l'insolvabilité à tout moment, il convient de prévoir que la garantie est suffisante pour couvrir les coûts liés aux remboursements et aux rapatriements si l'insolvabilité intervient quand l'organisateur détient les montants de paiements les plus élevés. Toute augmentation de ces montants due à une hausse prévue du volume de forfaits vendus au cours d'une période donnée devrait être prise en considération. Il y a lieu de préciser que les États membres devraient surveiller la protection contre l'insolvabilité des organisateurs ainsi que le marché de la fourniture d'une telle protection. Si nécessaire, les États membres devraient pouvoir exiger un deuxième niveau de protection, tel qu'un fonds de secours. Cela pourrait par exemple être utile lorsque les polices d'assurance n'offrent pas le niveau de protection requis. Ces fonds de secours devraient, en principe, être financés exclusivement par des contributions des organisateurs. Il convient de préciser que de telles mesures ne peuvent être cofinancées par les États membres que dans des circonstances exceptionnelles et de rappeler que ces dispositions sont sans préjudice des règles de l'Union en matière d'aides d'État, si ces mesures contiennent des éléments d'aide d'État.

(23) En ce qui concerne le remboursement des paiements effectués en cas d'insolvabilité d'un organisateur, il convient de préciser davantage le délai de remboursement, en le fixant à trois mois après que le voyageur a présenté les documents nécessaires à l'examen de la demande. De plus, il y a lieu de prévoir dans une disposition que les États membres peuvent exiger des détaillants qu'ils souscrivent une protection contre l'insolvabilité en plus de celle des organisateurs.

(24) Il convient de préciser que les points de contact centraux sont responsables de l'échange d'informations relatives à la protection contre l'insolvabilité et aux questions connexes, y compris tout mécanisme permettant de garantir le remboursement en temps utile des contrats de voyage à forfait résiliés.

(25) Il importe que les voyageurs soient correctement informés de leurs droits, qu'ils soient en mesure de comprendre les informations qui leur sont fournies et qu'ils aient accès à ces informations lorsqu'ils en ont besoin. Dès lors, il convient d'apporter certaines modifications en ce qui concerne les exigences en matière d'informations précontractuelles, le contenu d'un contrat de voyage à forfait et les formulaires d'information standard figurant aux annexes I et II de la directive (UE) 2015/2302. Par exemple, les formulaires d'information standard figurant à l'annexe I devraient préciser qui est le professionnel responsable du remboursement des forfaits annulés. Le droit de résilier un contrat de voyage à forfait sans frais en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables devrait être présenté parallèlement à la possibilité d'annuler un forfait moyennant des frais d'annulation. En outre, les organisateurs devraient être tenus d'ajouter le formulaire d'information standard au contrat afin que les voyageurs puissent en disposer après la conclusion de celui-ci, avec les coordonnées des professionnels concernés.

(26) Il y a donc lieu de modifier la directive (UE) 2015/2302 en conséquence.

(27) Étant donné que l'objectif de la présente directive, à savoir contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur en ce qui concerne les voyages à forfait et à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs qui soit aussi uniforme que possible dans ce secteur, ne peut pas être atteint de manière suffisante par les États

membres mais peut, en raison de ses dimensions et de ses effets, l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré 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 cet objectif.

(28) 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 présente directive respecte la liberté d'entreprise inscrite à l'article 16 de la Charte, tout en garantissant un niveau élevé de protection des consommateurs au sein de l'Union conformément à l'article 38 de la Charte.

(29) La Commission devrait présenter un rapport sur l'application de la présente directive au Parlement européen et au Conseil dans les cinq ans suivant son entrée en vigueur. Bien que les répercussions de la présente directive sur les entreprises de voyage, y compris sur les organisateurs qui sont des micro, petites et moyennes entreprises, aient été soigneusement évaluées, il convient de tenir compte, dans ledit rapport, de l'incidence de son application sur lesdits organisateurs. Si cela s'avère nécessaire, le rapport devrait être accompagné de propositions législatives,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

Article premier

Modifications de la directive (UE) 2015/2302

La directive (UE) 2015/2302 est modifiée comme suit:

(1) L'article 1er est remplacé par le texte suivant:

«*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 le plus uniforme possible en rapprochant certains aspects des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres concernant les contrats entre voyageurs et professionnels relatifs aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, ainsi que certains aspects des contrats entre organisateurs de forfaits et prestataires de services.».

(2) À l'article 2, le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

«1. La présente directive s'applique aux forfaits offerts à la vente ou vendus par des professionnels à des voyageurs et aux prestations de voyage liées facilitées par des professionnels en faveur des voyageurs.

Elle s'applique également aux droits au remboursement dont jouissent les organisateurs, tels que définis à l'article 3, point 8, vis-à-vis des prestataires de services de voyage en cas d'annulation ou de non-fourniture d'un service faisant partie d'un forfait.».

(3) L'article 3 est modifié comme suit:

a) le point 2 est remplacé par le texte suivant:

«2. “forfait”, la combinaison d’au moins deux types différents de services de voyage, tels que définis au point 1, aux fins du même voyage ou séjour de vacances, si:

(a) ces services sont combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix, avant qu’un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu; ou

(b) indépendamment de l’éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont:

i) achetés auprès d’un seul point de vente et

- ont été choisis avant que le voyageur n’accepte de payer, ou

- d’autres types de services de voyage sont réservés dans un délai de 3 heures après que le voyageur a accepté de payer le premier service de voyage, ou

- d’autres types de services de voyage sont réservés dans un délai de 24 heures après que le voyageur a accepté de payer le premier service de voyage et si, avant que le voyageur n’ait accepté de payer le premier service de voyage, le professionnel l’a invité à réserver ultérieurement un ou plusieurs types de services de voyage supplémentaires; ou

ii) proposés, vendus ou payés à un prix tout compris ou à un prix total, indépendamment de toute facturation séparée; ou

iii) annoncés ou vendus sous la dénomination de “forfait” ou sous une dénomination similaire; ou

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 professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du voyageur, les modalités de paiement, l’adresse électronique ou d’autres données à caractère personnel du voyageur sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres professionnels.

Les combinaisons de services de voyages dans lesquelles un seul des types de services de voyage visés au point 1 a), b) ou c) est combiné à un ou plusieurs des services touristiques visés au point 1 d) ne constituent pas un forfait si ces derniers services:

a) ne représentent pas au moins 25 % de la valeur de la combinaison, ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle de la combinaison et ne constituent pas d’une manière ou d’une autre une telle caractéristique; ou

b) sont choisis et achetés uniquement après que l’exécution d’un service de voyage visé au point 1 a), b) ou c) a commencé;»;

b) le point 5 est remplacé par le texte suivant:

«5. “prestation de voyage liée”, la combinaison de différents types de services de voyage, ne relevant pas de la définition du forfait figurant au point 2, lorsqu’un professionnel qui est partie à un contrat portant sur la

fourniture d'un service de voyage et qui reçoit des paiements effectués par un voyageur ou en son nom invite celui-ci à réserver un type de service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel aux fins du même voyage ou séjour de vacances et qu'un contrat portant sur la fourniture d'un service de voyage supplémentaire est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation faisant l'objet du premier contrat;».

4) L'article 5, paragraphe 1, est modifié comme suit:

a) le point d) est remplacé par le texte suivant:

«d) les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, conformément à l'article 5 *bis*, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur;»;

b) le point g) est remplacé par le texte suivant:

«une mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait, moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables ou, le cas échéant, des frais de résiliation standard réclamés par l'organisateur, conformément à l'article 12, paragraphe 1, et que le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, comme indiqué à l'article 12, paragraphe 2;».

5) L'article 5 *bis* suivant est inséré:

«*Article 5* bis

Paiements

Les États membres veillent à ce que, sauf pour les forfaits définis à l'article 3, point 2 b) iv), et les forfaits réservés moins de 28 jours avant leur début, l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant ne demande pas d'acomptes supérieurs à 25 % du prix total du forfait et ne demande pas le paiement du solde plus de 28 jours avant le début du forfait. L'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant peut demander des acomptes plus élevés si cela est nécessaire pour garantir l'organisation et l'exécution du forfait. Les acomptes peuvent couvrir les avances versées aux prestataires de services compris dans le forfait et les coûts supportés par l'organisateur ou, le cas échéant, par le détaillant en ce qui concerne en particulier l'organisation et l'exécution du forfait, dans la mesure où il est nécessaire de couvrir ces coûts au moment de la réservation.».

6) L'article 7 est modifié comme suit:

a) au paragraphe 2, le point b) est remplacé par le texte suivant:

«b) une mention indiquant:

i) que l'organisateur est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article 13, de tout remboursement résultant de la résiliation ou de la modification du contrat, et de la fourniture d'une aide au voyageur s'il est en difficulté conformément à l'article 16;

ii) le cas échéant, que le voyageur peut également contacter l'organisateur par l'intermédiaire du détaillant;»;

b) le paragraphe 2 *bis* suivant est inséré:

«2 *bis*. Le formulaire d'information pertinent figurant à l'annexe I est joint au contrat. Le contrat contient une référence claire à ce formulaire d'information.».

7) L'article 12 est modifié comme suit:

(a) le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

«2. Nonobstant le paragraphe 1, le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du forfait sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination du voyage ou à proximité immédiate de celui-ci ou au lieu de résidence ou de départ du voyageur ou ayant des incidences sur le déplacement vers le lieu de destination, ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait. Le voyageur peut résilier le contrat lorsqu'il est raisonnablement permis de s'attendre à ce que des circonstances exceptionnelles et inévitables aient des conséquences importantes sur l'exécution du contrat de voyage à forfait. Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément au présent paragraphe, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.»;

(b) le paragraphe 3 *bis* suivant est inséré:

«3 *bis*. Les avertissements officiels déconseillant les voyages vers une destination donnée émis par les autorités de l'État membre de départ ou de résidence du voyageur ou du pays de destination, ou le fait que les voyageurs seront soumis à des restrictions graves au lieu de destination du voyage ou dans leur État membre de résidence ou de départ après leur retour du voyage ou du séjour de vacances, sont des éléments importants à prendre en considération pour déterminer si une résiliation du contrat sur la base du paragraphe 2 ou du paragraphe 3, point b), est justifiée.»;

(c) le paragraphe 4 est remplacé par le texte suivant:

«4. L'organisateur procède aux remboursements requis en vertu des paragraphes 2 et 3 ou, au titre du paragraphe 1, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom pour le forfait moins les frais de résiliation appropriés et justifiables. L'organisateur effectue ces remboursements au profit du voyageur sans retard excessif et, en tout état de cause, dans les 14 jours au plus tard après la résiliation du contrat de voyage à forfait, que le voyageur demande expressément un remboursement ou non.

Lorsque les États membres introduisent ou maintiennent des mécanismes visant à garantir que les remboursements au profit des voyageurs sont effectués dans le délai prévu au premier alinéa à la suite de la résiliation de contrats de voyage à forfait conformément aux paragraphes 2 et 3, ils informent la Commission et les points de contact centraux des autres États membres, visés à l'article 18, paragraphe 2, de ces mécanismes. Le cofinancement de tels mécanismes par les États membres n'est possible que dans des circonstances exceptionnelles et dûment justifiées et est subordonné à une autorisation en vertu des dispositions de l'Union en matière d'aides d'État.».

8) L’article 12 *bis* suivant est inséré:

«*Article 12* bis

Bons à valoir

1. Les États membres veillent à ce que, lorsqu’un contrat est résilié conformément à l’article 10, 11 ou 12, l’organisateur puisse donner au voyageur le choix d’accepter un bon à valoir pouvant être utilisé pour un forfait futur au lieu d’un remboursement.

2. Avant que le voyageur n’accepte le bon à valoir, l’organisateur l’informe par écrit, d’une manière claire et apparente:

a) du fait que le voyageur a droit à un remboursement dans un délai de 14 jours et qu’il n’est pas tenu d’accepter le bon à valoir;

b) de la durée de validité du bon à valoir et des droits des voyageurs en ce qui concerne les bons à valoir, tels que prévus au présent article.

3. La valeur du bon à valoir proposé correspond au moins au montant du remboursement auquel le voyageur a droit. L’organisateur peut proposer un bon à valoir d’un montant plus élevé.

4. Les voyageurs ne perdent leur droit au remboursement pendant la durée de validité du bon à valoir que s’ils acceptent expressément ledit bon, par écrit, au lieu d’un remboursement. Les parties peuvent à tout moment convenir d’un remboursement intégral avant l’utilisation ou l’expiration du bon à valoir.

5. La durée de validité des bons à valoir est de 12 mois au maximum à compter de la date à laquelle le voyageur accepte un tel bon conformément au paragraphe 4. Cette durée peut être prolongée une fois, de 12 mois au maximum, avec l’accord explicite et écrit des deux parties.

7. Si le bon à valoir n’est pas utilisé au cours de sa durée de validité, l’organisateur procède au remboursement du montant indiqué dans ledit bon dès que possible et au plus tard dans les 14 jours suivant la fin de sa durée de validité, sans que le voyageur doive en faire la demande préalablement.

8. Les bons à valoir sont transférables à un autre voyageur sans frais supplémentaires.

9. Les bons à valoir sont couverts par la protection contre l’insolvabilité que l’organisateur doit mettre en place conformément à l’article 17 pour le montant des paiements reçus du voyageur.».

9) L’article 17 est remplacé par le texte suivant:

«*Article 17*

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

1. Les États membres veillent à ce que les organisateurs établis sur leur territoire fournissent une garantie pour le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom en cas d’insolvabilité des organisateurs. Cette garantie comprend la protection des paiements effectués lorsqu’un forfait n’est pas exécuté, en totalité ou en partie, en raison de l’insolvabilité de l’organisateur ou lorsqu’un voyageur avait droit à un remboursement ou avait reçu un bon à valoir de l’organisateur avant son insolvabilité. En ce qui concerne les bons à valoir, la garantie est limitée au montant des paiements

reçus du voyageur. Si le trajet retour est inclus dans le contrat de voyage à forfait, les organisateurs fournissent aussi une garantie pour le rapatriement du voyageur. La continuation du forfait peut être proposée.

Les organisateurs qui ne sont pas établis dans un État membre et qui vendent ou offrent à la vente des forfaits dans un État membre ou qui dirigent par tout moyen ces activités vers un État membre sont tenus de fournir la garantie conformément au droit de cet État membre.

2. La garantie visée au paragraphe 1 est effective et couvre les coûts raisonnablement prévisibles. Elle couvre les montants des paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom en ce qui concerne les forfaits, compte tenu du laps de temps entre la réception de tout paiement et l'exécution des forfaits, ainsi que les coûts estimés de rapatriement en cas d'insolvabilité de l'organisateur. La garantie est suffisante pour couvrir à tout moment les coûts liés aux remboursements et, le cas échéant, aux rapatriements et aux bons à valoir. La couverture tient compte des périodes au cours desquelles les organisateurs détiennent les montants de paiements les plus élevés ainsi que de toute modification du volume des ventes de forfaits.

3. Afin de garantir l'effectivité de la protection contre l'insolvabilité, les États membres surveillent les dispositifs de protection contre l'insolvabilité des organisateurs établis sur leur territoire ainsi que le marché de la fourniture d'une protection contre l'insolvabilité et peuvent, si nécessaire, exiger un deuxième niveau de protection. Le cofinancement par les États membres n'est possible que dans des circonstances exceptionnelles et dûment justifiées et est subordonné à une autorisation en vertu des dispositions de l'Union en matière d'aides d'État.

4. La protection contre l'insolvabilité de l'organisateur bénéficie aux voyageurs quels que soient leur lieu de résidence, le lieu de départ ou le lieu de vente du forfait et indépendamment de l'État membre où l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité est située.

5. Lorsque l'exécution du forfait est affectée par l'insolvabilité de l'organisateur, la garantie est activée gratuitement pour assurer le rapatriement et, si nécessaire, le financement de l'hébergement avant le rapatriement.

6. Le remboursement des paiements affectés par l'insolvabilité de l'organisateur est effectué sans retard excessif après que le voyageur en a fait la demande et au plus tard trois mois après que le voyageur a présenté les documents nécessaires à l'examen de la demande.

7. Lorsque cela se justifie compte tenu des paiements reçus par les détaillants, les États membres peuvent exiger de ces derniers qu'ils souscrivent une protection contre l'insolvabilité en plus de celle des organisateurs, indépendamment de l'article 13, paragraphe 1, deuxième alinéa.».

10) À l'article 18, le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

«2. Les États membres désignent des points de contact centraux pour faciliter la coopération administrative et la surveillance des organisateurs qui exercent leur activité dans différents États membres et pour échanger des informations concernant la protection contre l'insolvabilité et tout mécanisme mis en place afin de garantir l'effectivité des remboursements s'agissant des contrats de voyage à forfait résiliés.

Les États membres notifient les coordonnées de ces points de contact à tous les autres États membres ainsi qu'à la Commission.».

11) L'article 19 est remplacé par le texte suivant:

«*Article 19*

Protection contre l'insolvabilité et obligations d'information pour les prestations de voyage liées

1. En ce qui concerne les prestations de voyage liées, telles que définies à l'article 3, point 5, les États membres veillent à ce que les professionnels qui invitent les voyageurs à conclure un contrat portant sur un type différent de service de voyage fournissent une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'ils reçoivent des voyageurs. Si ces professionnels sont responsables du trajet retour du voyageur, la garantie couvre aussi le rapatriement de ce dernier. L'article 17, paragraphe 1, deuxième alinéa, l'article 17, paragraphes 2 à 6, et l'article 18 s'appliquent mutatis mutandis.

2. Lorsqu'il invite le voyageur à conclure un contrat portant sur un type différent de service de voyage, le professionnel, y compris s'il n'est pas établi dans un État membre mais dirige par tout moyen ces activités vers un État membre, fournit au voyageur le formulaire d'information standard pertinent figurant à l'annexe II, dûment complété. Ce formulaire est fourni d'une manière claire et apparente.

3. Lorsque les professionnels ne se conforment pas aux exigences énoncées aux paragraphes 1 et 2 du présent article, les droits et obligations prévus aux articles 9 et 12 et au chapitre IV s'appliquent en ce qui concerne les services de voyage compris dans la prestation de voyage liée.

4. Lorsqu'une prestation de voyage liée est constituée, le professionnel qui conclut un contrat portant sur un type différent de service de voyage en informe le professionnel qui a invité le voyageur à conclure un tel contrat.».

12) L'article 22 est remplacé par le texte suivant:

«*Article 22*

Droit à réparation et droits au remboursement des organisateurs

1. Lorsqu'un organisateur ou, conformément à l'article 13, paragraphe 1, deuxième alinéa, ou à l'article 20, 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, les États membres veillent à ce que l'organisateur ou le détaillant ait le 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.

2. Les États membres veillent à ce que, lorsqu'un prestataire de services annule un service faisant partie d'un forfait ou ne le fournit pas, il rembourse à l'organisateur tout paiement effectué par celui-ci pour le service dans un délai de sept jours. Le délai de sept jours commence à courir le jour suivant l'annulation du service ou le jour où le service devait être exécuté, la date la plus proche étant retenue.».

13) L'annexe I est remplacée par le texte figurant à l'annexe I de la présente directive.

14) L'annexe II est remplacée par le texte figurant à l'annexe II de la présente directive.

Article 2

Rapport de la Commission et réexamen

Au plus tard [cinq ans après l'entrée en vigueur de la présente directive], la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la présente directive. Ce rapport tient également compte de l'incidence sur les organisateurs qui sont des micro, petites et moyennes entreprises.

Le rapport est, au besoin, accompagné de propositions législatives.

Article 3

Transposition

1. Les États membres adoptent et publient, au plus tard [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.

   Ils appliquent ces dispositions à partir du [six mois après l'expiration du délai de transposition].

   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.

2. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine couvert par la présente directive.

Article 4

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 5

Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Bruxelles, le

Par le Parlement européen	*Par le Conseil*
La présidente	*Le président*