



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Remboursement des frais d'annulation pour les hôteliers

Question écrite n° 397

Texte de la question

M. Christophe Naegelen attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès de la ministre du partenariat avec les territoires et de la décentralisation, chargée de la ruralité, du commerce et de l'artisanat, sur la préoccupation inhérente au devoir des plateformes, telles que Booking, de procéder au remboursement des hôteliers en cas d'annulation dans un délai approprié. Récemment, les professionnels de l'hôtellerie ont été confrontés à des difficultés liées aux informations émanant de Booking, constatant notamment des inexactitudes dans des éléments cruciaux tels que l'adresse et le numéro de téléphone. Ces imprécisions ont engendré des complications substantielles pour les hôteliers lors de la sollicitation de paiement en cas d'annulation par leurs clients. Cette conjoncture soulève des interrogations légitimes quant aux certifications requises par Booking pour les établissements d'hébergement. Il s'avère impératif de comprendre le processus d'attribution de ces certifications, voire d'envisager une régulation plus précise, afin de minimiser les incidences néfastes sur les structures hôtelières et la gestion globale des réservations. Par ailleurs, dans l'éventualité d'une annulation, la problématique du remboursement et des procédures afférentes occupe une place prééminente. Des questionnements émergent quant aux responsabilités inhérentes aux plateformes, à l'instar de Booking, en ce qui concerne la transmission des requêtes de remboursement des clients, ainsi que dans la coordination, la notification et la gestion des informations liées aux réservations. Il l'interroge donc sur les mesures envisagées pour assister les hôteliers dans la perception des frais d'annulation susmentionnés.

Texte de la réponse

Les plateformes numériques constituent un vecteur de développement pour les professionnels de l'hôtellerie qui ont recours à leur service d'intermédiation pour accéder à une large clientèle. Ces plateformes leur permettent de diversifier leurs canaux de distribution pour commercialiser efficacement leurs hébergements, et peuvent leur assurer une partie parfois substantielle de leur chiffre d'affaires. La procédure de remboursement et la perception des frais d'annulation sont un sujet de préoccupation pour certains professionnels qui n'auraient pas accès aux données personnelles de leurs clients, obtenues par la plateforme lors du processus de réservation en ligne. En particulier, dans le cas où le client ne s'est pas présenté le jour de sa réservation sans l'avoir annulé au préalable, l'hôtelier ne serait pas en mesure de récupérer les arrhes ou acomptes, sans le concours des moyens de paiement fournis par la plateforme. Ainsi en pratique, l'hôtelier n'aurait souvent d'autre choix que d'utiliser les moyens de paiement de la plateforme, censés apporter plus de garantie sur la validité de ces derniers, afin de sécuriser notamment la procédure de remboursement du client. Ces dernières années, la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) a engagé des enquêtes sur les relations commerciales entre les hôteliers et les plateformes de réservation de nuitées hôtelières au regard des dispositions du code de commerce et du code du tourisme. Certaines de ces enquêtes sont encore en cours. Les agents de la DGCCRF examinent en particulier que les clauses contractuelles et les pratiques des plateformes de réservation en ligne ne créent pas de déséquilibre significatif entre les obligations et les droits des parties. Dès lors que de telles clauses ou pratiques sont relevées, elles font l'objet d'une procédure d'injonction administrative, le cas échéant sous astreinte, afin que les contrats soient mis

en conformité, voire d'une action introduite par le ministre chargé de l'économie auprès du juge civil ou commercial et pouvant aboutir notamment à une amende civile. Enfin, il peut être souligné que le récent règlement européen sur les marchés numériques (DMA) a imposé depuis novembre 2024 à BOOKING de nouvelles obligations de transparence et d'ouverture à la concurrence au profit des hôteliers. Une de ces mesures consiste à renforcer l'accès des hôteliers aux données de leurs clients qui utilisent la plateforme de réservation

Données clés

Auteur : [M. Christophe Naegelen](#)

Circonscription : Vosges (3^e circonscription) - Libertés, Indépendants, Outre-mer et Territoires

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 397

Rubrique : Hôtellerie et restauration

Ministère interrogé : Ruralité, commerce et artisanat

Ministère attributaire : [Commerce, artisanat, PME, économie sociale et solidaire](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [8 octobre 2024](#), page 5226

Réponse publiée au JO le : [22 avril 2025](#), page 2900