



Billets d'avion en ligne

Enfin des mesures contre les pratiques abusives

La réservation de vacances ou de billets d'avion en ligne confronte souvent les consommateurs à des pratiques abusives : prix qui grimpent au dernier moment, frais supplémentaires masqués... Un arrêté visant à limiter ces pratiques vient d'être publié au *Journal officiel*. Il était temps.

« Les taxes et charges appliquées discrètement aux billets d'avion alourdissent considérablement la facture payée au final par le passager », écrivions-nous... [en novembre 2006](#), il y a plus de 10 ans. [En 2015](#), la Cour de justice des communautés européennes (CJCE) condamnait ces pratiques, sans grand succès. [En début d'année](#), c'était au tour de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) de hausser le ton, en épinglant notamment les sites Govoyages.fr, Travelgenio.fr et Travel2be.fr. Las ! Chaque semaine, des consommateurs continuent à nous demander conseil après avoir vu le prix de leur réservation faire un bond au moment de payer.

Dans le cadre d'une opération « coup de balai » menée en octobre 2016, la Commission européenne et les autorités de protection des consommateurs de l'UE ont procédé à un contrôle de 352 sites de comparaison des prix et de réservation de voyages dans l'ensemble des pays membres. Elles ont constaté que les prix n'étaient pas fiables sur 235 d'entre eux, soit deux tiers des sites contrôlés. « Dans un tiers des cas, le prix affiché en premier lieu n'est pas le même que le prix final ; dans un cinquième des cas, les offres promotionnelles n'étaient pas réellement disponibles ; dans près d'un tiers des cas, le prix total ou la manière dont ce dernier était calculé manquait de clarté », énumère la Commission dans un communiqué publié le 7 avril.

« Les autorités ont demandé aux sites Web concernés d'aligner leurs pratiques sur la législation de l'UE sur la protection des consommateurs », poursuit le communiqué. « S'ils ne se conforment pas à cette requête, les autorités nationales pourront engager des procédures administratives ou judiciaires ». Une formulation qui laissait croire à un nouveau coup d'épée dans l'eau : ces dix dernières années, les « demandes » des différentes autorités n'ont pas empêché ces pratiques de perdurer.

Mais la situation pourrait bien changer. Un [arrêté publié le 13 avril au Journal officiel](#) vise à renforcer l'information des consommateurs lorsqu'ils réservent un billet de transport sur une ligne régulière, qu'elle soit aérienne, ferroviaire, routière, maritime ou fluviale. Le texte, qui entrera en vigueur le 1^{er} juillet, prévoit « des règles communes afin d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs et l'équité entre les professionnels ». Ces règles portent sur l'affichage du prix final, les conditions d'application des suppléments et des réductions de prix, ainsi que sur le remboursement de certaines taxes en cas d'annulation du billet.

L'arrêté prévoit des règles communes d'affichage des prix pour l'ensemble des modes de transport et, surtout, l'obligation d'afficher le prix final du service dès le début du processus de réservation et dès l'étape de présentation des différentes offres. « Les suppléments de prix optionnels [seront] communiqués de façon claire, transparente et non équivoque au début de toute procédure de

réserveation », indique l'arrêté. Précision importante : « le prix porté à la connaissance des consommateurs ne comprend pas les éventuelles réductions pour l'utilisation d'un instrument de paiement ». C'est l'astuce utilisée aujourd'hui par les sites incriminés : ils présentent un prix bas au début du processus de réservation, et ne précisent qu'à l'étape du paiement que ce prix est réservé aux consommateurs disposant d'une carte de paiement peu répandue (par exemple, une carte de débit au lieu d'une carte de crédit). Désormais, ce prix réduit ne pourra être affiché que si « le professionnel est en mesure de justifier que l'instrument de paiement concerné est celui le plus couramment utilisé parmi les destinataires de l'annonce » ou si le consommateur a déjà précisé qu'il veut utiliser un tel moyen de paiement.

L'arrêté prévoit aussi une information systématique du consommateur sur les taxes/redevances que les agences de voyage et les compagnies aériennes doivent rembourser si le transport n'a pas lieu, soit parce qu'il est annulé, soit parce que le passager a choisi d'y renoncer. « Les éventuelles mentions que le titre de transport n'est pas remboursable se rapportent clairement à la partie du prix à payer correspondante », indique le texte. Pour rappel, si vous souhaitez annuler un vol et que celui-ci est « non remboursable », la compagnie aérienne doit tout de même vous rembourser les taxes et redevances perçues. Dans le cas des vols low cost, elles peuvent représenter la majorité du prix du billet, comme le montre l'exemple ci-dessous.

Détails de la réservation	
Total des billets pour tous les passagers	35,00 €
Total	35,00 €
Taxes et suppléments inclus 28,86 €	
Le transport international des personnes est soumis à une TVA de 0 %.	
Payé par American Express le 23/11/2016	35,00 €



Numéro de réservation : [REDACTED]

Cher Monsieur Bourven,

J'ai bien reçu votre email concernant votre demande d'annulation et de remboursement des taxes relatives à votre réservation [REDACTED]

Tel que mentionné dans nos Conditions Générales de Transport, nous remboursons les taxes appliquées par les aéroports et les autorités, soit le montant des taxes et redevances indiqué sur votre réservation.

Par conséquent, compte tenu du montant des taxes et redevances qui apparaissent dans votre dossier de réservation, vous recevrez la somme de 28,86 €

En annulant un billet « non remboursable » payé 35€ sur Transavia, nous avons été remboursé de 28,86€