



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

agences de voyages

Question écrite n° 58460

Texte de la question

M. Jean-Pierre Nicolas attire l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports, de l'aménagement du territoire, du tourisme et de la mer sur la « surréservation », appelée généralement surbooking dans les hôtels pratiquée par les tour-opérateurs. Il est extrêmement fréquent, voire même habituel, que des vacanciers montent dans l'avion qui les emmène vers une destination lointaine sans se douter de ce qui les attend à leur arrivée. En effet, après de longues heures de vol, la récupération des bagages (s'ils n'ont pas été perdus lors de l'enregistrement), puis les formalités de douanes (parfois interminables), quelle n'est pas la surprise de ces touristes à qui on annonce que l'hôtel qu'ils avaient réservé, choisi sans doute pour une raison précise, est complet. Ce procédé conduit en effet à optimiser l'occupation des chambres dans les hôtels, mais pourquoi ne pas prévenir ces personnes avant leur arrivée sur le parking de l'aéroport ? Pourquoi ne pas essayer de trouver une solution en accord avec elles ? L'utilisateur devrait être incité à annuler ses réservations ou le tour-opérateur devrait proposer une solution de rechange. Au lieu de cela, les tour-opérateurs dirigent leurs clients vers d'autres hôtels, sans leur demander leur avis. Dans le meilleur des cas, ils procèdent à un surclassement ; l'hôtel de rechange peut néanmoins ne pas correspondre aux critères de sélection de l'hôtel d'origine des vacanciers (distance par rapport à la mer, nombre de chambres dans l'hôtel, implantation géographique...). Dans le pire des cas, les vacanciers se retrouvent dans un hôtel de classe inférieure, pour le prix de la réservation initiale. Bien entendu, dans ce cas précis, ils peuvent obtenir un dédommagement de la part du tour-opérateur, mais les compensations financières obtenues dans ces situations ne couvrent jamais le préjudice subi. Le séjour effectué ne correspond pas au séjour acheté. En conséquence, il le remercie de bien vouloir lui indiquer quelles mesures il serait susceptible de prendre afin de remédier à cette situation.

Texte de la réponse

Le cas soulevé par l'honorable parlementaire n'est pas une pratique des tour-opérateurs français mais le fait d'un faible nombre de prestataires étrangers, notamment hôteliers, auxquels ils ont eu recours. Les tour-opérateurs informent leurs clients dès qu'ils ont connaissance de l'indisponibilité de l'hôtel prévu initialement. Ils leur proposent une solution de substitution soit sous forme d'un hébergement dans un établissement de catégorie au moins équivalente, soit sous forme de compensation financière. La législation relative à la vente de voyages ou de séjours est protectrice pour le consommateur. L'article L. 211-16 du code du tourisme prévoit ainsi que lorsque, après le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté le vendeur doit, sauf impossibilité dûment justifiée, proposer à l'acheteur des prestations en remplacement de celles qui ne sont pas fournies. La différence de prix entre les prestations prévues et celles fournies est à la charge du vendeur. Si l'acheteur n'accepte pas la proposition, le vendeur doit lui procurer les titres de transports pour le retour, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels l'acheteur pourrait prétendre.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Pierre Nicolas](#)

Circonscription : Eure (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 58460

Rubrique : Tourisme et loisirs

Ministère interrogé : équipement

Ministère attributaire : transports, équipement, tourisme et mer

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 22 février 2005, page 1834

Réponse publiée le : 12 juillet 2005, page 6951