



# ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

## Remboursement des frais d'annulation pour les hôteliers

Question écrite n° 14304

### Texte de la question

M. Christophe Naegelen attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique 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 quant aux mesures envisagées pour assister les hôteliers dans la perception des frais d'annulation susmentionnés.

### Données clés

**Auteur :** [M. Christophe Naegelen](#)

**Circonscription :** Vosges (3<sup>e</sup> circonscription) - Libertés, Indépendants, Outre-mer et Territoires

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 14304

**Rubrique :** Tourisme et loisirs

**Ministère interrogé :** Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

**Ministère attributaire :** [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

### Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [9 janvier 2024](#), page 145

**Question retirée le :** 11 juin 2024 (Fin de mandat)