



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.

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