



Centre Européen
des Consommateurs
Luxembourg



Co-funded by
the European Union

**Communiqué de presse du Centre Européen des Consommateurs
(CEC) GIE du Luxembourg**

Réservation de vacances en ligne – Le prix initial sera-t-il le prix final ?

LE RESEAU DES CEC ATTIRE L'ATTENTION DES CONSOMMATEURS SUR DE FREQUENTES AUGMENTATIONS DE PRIX DURANT UNE RESERVATION EN LIGNE

La météo s'améliore et les vacances d'été approchent. A cette occasion, le réseau des Centres Européens des Consommateurs (réseau CEC) publie son rapport intitulé "Réservation de vacances en ligne: le prix initial sera-t-il le prix final?". De plus en plus de consommateurs réservent leurs vacances sur internet. En 2015, 19 % des demandes reçues par les CEC concernaient les vacances. Cependant, une bonne affaire à première vue n'en n'est pas nécessairement une! Le réseau des CEC veut sensibiliser les consommateurs aux possibles augmentations de prix lors de la réservation de vacances en ligne. Pour aider les consommateurs à ne pas se faire piéger, le réseau des CEC publie 10 astuces pour éviter les surprises déplaisantes lors de la réservation de vacances en ligne.

AUGMENTATION DE PRIX LORS DE LA RESERVATION DE VACANCES EN LIGNE - QU'EST-CE QUE LE RAPPORT DES CEC RÉVÈLE?

Des différences de prix entre le prix initialement affiché et le prix final existent, le plus souvent en matière de réservation de vol. Dans la majorité des cas, l'augmentation de prix est liée à:

- ✓ Des frais administratifs
- ✓ Des frais de carte de crédit
- ✓ Des frais d'enregistrement de passagers

10 astuces du réseau des CEC pour les consommateurs afin d'éviter des surprises en réservant des vacances en ligne

- ✓ Les prix doivent être indiqués en incluant tous les frais
- ✓ Vérifiez si des services supplémentaires sont inclus dans le prix
- ✓ Prenez votre temps quand vous réservez en ligne
- ✓ Assurez-vous que la fonction « date flexible » n'est pas précochée
- ✓ En matière d'assurance, sachez à quoi vous souscrivez
- ✓ Les cases précochées ne sont pas permises dans l'UE
- ✓ Des frais de carte de crédit pourraient être ajoutés
- ✓ Faites des captures d'écran de ce que vous réservez
- ✓ Vérifiez vos données deux fois plutôt qu'une
- ✓ Vérifiez vos emails, y-compris la boîte courrier indésirable

Astuces du réseau des CEC pour les professionnels

- ✓ Soyez un modèle, adoptez des pratiques exemplaires
- ✓ Indiquez les prix de manière transparente et compréhensible
- ✓ Ayez un service client rapide et efficace

- ✓ Ayez un label de qualité
- ✓ Assurez-vous des clients satisfaits qui partageront en ligne leur expérience positive avec d'autres clients

Bon à savoir

À côté du projet commun du réseau CEC sur la réservation de vacances en ligne, la Commission européenne et les autorités de protection des consommateurs de l'UE ont procédé à un contrôle coordonné de 352 sites de comparaison des prix et de réservation de voyages dans l'ensemble de l'UE en octobre 2016, et ont publié un communiqué de presse le 07/04/17. Une mise à jour sera faite en juin 2017 sur les irrégularités qui auront été corrigées.

Le CEC Luxembourg fait partie du réseau de Centres Européens des Consommateurs répartis dans l'Union européenne ainsi qu'en Islande et en Norvège. Le CEC Luxembourg est un groupement économique créé par l'Etat luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs. Il est soutenu et cofinancé par la Commission européenne. Les services du CEC sont gratuits.

Vous pouvez joindre le CEC Luxembourg pour des questions concernant la politique européenne en matière de consommation ou dans les cas de litiges transfrontaliers à l'adresse suivante : 2A, rue Kalchesbrück, L-1852 Luxembourg, tél: (+352) 268464-1, fax: (+352) 26845761, e-mail: info@cecluxembourg.lu.

Luxembourg, le 18 mai 2017