



CENTRE EUROPEEN DES CONSOMMATEURS GIE
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 affiché est-il le prix final ?

Avez-vous déjà payé plus cher pour un vol, une nuitée ou une voiture de location parce que le prix initialement affiché augmentait en cours de réservation ?

Le réseau des Centres Européen des Consommateurs (ECC-Net) mène actuellement un projet commun dans l'Union européenne, en Islande et Norvège intitulé « Réservation de vacances sur internet : Le prix affiché correspond-t-il au prix final ? » En 2015 le réseau ECC-Net a reçu de nombreuses plaintes de consommateurs indiquant que le prix final qu'ils devaient payer pour la réservation d'un vol, d'une nuitée ou pour la location d'une voiture avait augmenté en cours de réservation et ne correspondait donc plus au prix initial.

Avez-vous déjà rencontré ce problème ?

Si oui, votre expérience nous intéresse et nous vous remercions de bien vouloir la partager en répondant au questionnaire qui prendra moins d'une minute :

www.cecluxembourg.lu

Vos réponses nous permettront de mieux identifier le phénomène d'augmentation des prix lors d'une réservation en ligne. L'analyse de ce sujet est essentielle pour améliorer le fonctionnement du marché unique et développer les règles européennes du droit de la consommation. De plus il est important que chaque consommateur ait bien conscience de ses droits lorsqu'il réserve ses vacances en ligne.

Le Centre Européen des Consommateurs (CEC) Luxembourg fait partie d'un réseau de Centres Européens des Consommateurs (European Consumer Centres Network - ECC-Net) établi dans tous les pays membres de l'Union européenne ainsi qu'en Islande et en Norvège.

Nous informons les consommateurs à propos du droit européen de la consommation et les assistons dans le règlement de litiges de consommation à caractère transfrontalier. Notre Centre est financièrement soutenu, entre autres, par la Commission européenne. Nos services sont entièrement gratuits.

Le CEC Luxembourg est joignable aux coordonnées suivantes : 2A, rue Kalchesbrück, L-1852 Luxembourg, Tél. : 26 84 64-1, Fax 26 84 57 61, info@cecluxembourg.lu, www.cecluxembourg.lu.

Luxembourg, le 4 mars 2016