



## Résumé

# Réservation de vacances en ligne

## Le prix initial sera-t-il le prix final?

Projet commun du réseau des Centres  
Européens des Consommateurs 2016



Cofinancé par  
l'Union européenne

Aide et conseil pour  
les consommateurs  
en Europe



Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

## Résumé du rapport

Le réseau des Centres Européens des Consommateurs (réseau CEC) informe les consommateurs sur leurs droits lorsqu'ils achètent au-delà des frontières et les assiste dans le règlement d'un litige avec un professionnel suite à une transaction transfrontalière. Le réseau des CEC se compose de 30 centres, un dans chacun des 28 Etats membres ainsi qu'en Islande et en Norvège. Le réseau des CEC est cofinancé par la Commission européenne et les Etats membres.

En 2015, le réseau des CEC a reçu 93694 demandes<sup>(01)</sup> de la part de consommateurs et 19 % de ces demandes concernaient les vacances.

De plus en plus de consommateurs choisissent aujourd'hui de réserver leurs vacances en ligne.

Le réseau des CEC a par conséquent décidé de mener une enquête afin de savoir si le prix des vols, hôtels, voitures de location, timeshare etc. indiqué au début du processus de réservation en ligne correspond au prix finalement payé par le consommateur.

Cette enquête menée en 2016 a consisté en une analyse détaillée de 539 plaintes de consommateurs reçues par le réseau CEC, de 237 simulations de réservation, et de 513 réponses de consommateurs à une enquête en ligne.

Les résultats ont montré que des différences de prix entre le prix initial et le prix final existent bel et bien, et le plus souvent en matière de vols. Dans la majorité des cas, l'augmentation de prix est liée à des frais de gestion, à des frais de carte de crédit et à des frais pour l'enregistrement des passagers.

D'autre part, le questionnaire pour les consommateurs a montré qu'il y a encore beaucoup de consommateurs qui ne portent pas plainte si le prix final d'un vol, d'un hôtel ou d'une voiture de location ne correspond pas au prix initial, parce qu'ils ne savent pas où ni comment porter plainte.

Le réseau des CEC a par conséquent décidé de sensibiliser les consommateurs et les professionnels en publiant une liste de recommandations.

<sup>(01)</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/ecc-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm)

# The European Consumer Centres Network (ECC-Net)

## ECC AUSTRIA

Mariahilfer Strasse 81  
1060 Vienna  
☎ +43 1 588 7781  
@ [info@europakonsument.at](mailto:info@europakonsument.at)  
🌐 [www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at)

## ECC BELGIUM

Hollandstraat 13  
1060 Brussels  
☎ +32 2 542 3346  
@ [info@eccbelgium.be](mailto:info@eccbelgium.be)  
🌐 [www.eccbelgium.be](http://www.eccbelgium.be)

## ECC BULGARIA

14 Bacho Kiro Str  
1000 Sofia  
☎ +359 2 986 7672  
@ [info@ecc.bg](mailto:info@ecc.bg)  
🌐 [www.ecc.bg](http://www.ecc.bg)

## ECC CROATIA

Hrvatska Ulica grada Vukovara 78  
10000 Zagreb  
☎ +385 1 610 9744  
@ [ecc-croatia@mingo.hr](mailto:ecc-croatia@mingo.hr)  
🌐 [www.ecc-croatia.hr](http://www.ecc-croatia.hr)

## ECC CYPRUS

2 Agapinoros Street  
1421 Nicosia  
☎ + 357 2 286 7177  
@ [ecccyprus@mcit.gov.cy](mailto:ecccyprus@mcit.gov.cy)  
🌐 [www.ecccyprus.org](http://www.ecccyprus.org)

## ECC CZECH REPUBLIC

Štěpánská 15  
120 00 Prague 2  
☎ +420 2 963 661 55  
@ [esc@coi.cz](mailto:esc@coi.cz)  
🌐 [www.evropskyspotrebitel.cz](http://www.evropskyspotrebitel.cz)

## ECC DENMARK

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
☎ +45 417 150 00  
@ [info@forbrugereuropa.dk](mailto:info@forbrugereuropa.dk)  
🌐 [www.consumereuropa.dk](http://www.consumereuropa.dk)

## ECC ESTONIA

Pronski 12  
10117 Tallinn  
☎ +372 620 1708  
@ [consumer@consumer.ee](mailto:consumer@consumer.ee)  
🌐 [www.consumer.ee](http://www.consumer.ee)

## ECC FINLAND

Siltasaarenkatu 12 A, 8th floor  
00531 Helsinki  
☎ +358 29 553 9500  
@ [ekk@kkv.fi](mailto:ekk@kkv.fi)  
🌐 [www.ecc.fi](http://www.ecc.fi)

## ECC FRANCE

Bahnhofplatz 3  
77694 Kehl  
Germany  
☎ +49 7851 991 480  
@ [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)  
🌐 [www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)

## ECC GERMANY

Bahnhofplatz 3  
77694 Kehl  
☎ +49 7851 991 480  
@ [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)  
🌐 [www.evz.de](http://www.evz.de)

## ECC GREECE

144 Alexandras Av.  
114 71 Athens  
☎ +30 21 064 607 34  
@ [info@eccgreece.gr](mailto:info@eccgreece.gr)  
🌐 [www.eccgreece.gr](http://www.eccgreece.gr)

## ECC HUNGARY

József körút 6  
Budapest 1088  
☎ +36 1 459 4832  
@ [info@magyarefk.hu](mailto:info@magyarefk.hu)  
🌐 [www.magyarefk.hu](http://www.magyarefk.hu)

## ECC ICELAND

Hverfisgötu 105  
101 Reykjavik  
☎ +354 5 451 200  
@ [ecc@ecciceland.is](mailto:ecc@ecciceland.is)  
🌐 [www.ecciceland.is](http://www.ecciceland.is)

## ECC IRELAND

MACRO Building, 1 Green Street  
Dublin 07 X6NR  
☎ +353 1 879 7620  
@ [info@eccireland.ie](mailto:info@eccireland.ie)  
🌐 [www.eccireland.ie](http://www.eccireland.ie)

## ECC ITALY – Rome

Largo Alessandro Vessella, 31  
00199 Rome  
☎ +39 6 442 380 90  
@ [info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it)  
🌐 [www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)

## ECC ITALY – Bolzano

Via Brennero, 3  
39100 Bolzano  
☎ +39 471 980 939  
@ [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)  
🌐 [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

## ECC LATVIA

Brivibas Street 55 - 207  
1010 Riga  
☎ +371 67 388 625  
@ [info@ecclatvia.lv](mailto:info@ecclatvia.lv)  
🌐 [www.ecclatvia.lv](http://www.ecclatvia.lv)

## ECC LITHUANIA

Odminių g. 12  
01122 Vilnius  
☎ +370 5 265 0368  
@ [info@ecc.lt](mailto:info@ecc.lt)  
🌐 [www.ecc.lt](http://www.ecc.lt)

## ECC LUXEMBOURG

2 A, rue Kalchesbrück  
1852 Luxembourg  
☎ +352 268 464-1  
@ [info@cecluxembourg.lu](mailto:info@cecluxembourg.lu)  
🌐 [www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu)

## ECC MALTA

47 A, South Street  
Valetta VLT 1101  
☎ +356 212 219 01  
@ [ecc.malta@mccaa.org.mt](mailto:ecc.malta@mccaa.org.mt)  
🌐 [www.eccnetmalta.gov.mt](http://www.eccnetmalta.gov.mt)

## ECC NETHERLANDS

Postbus 487  
3500 AL Utrecht  
☎ +31 30 232 6440  
@ [info@eccnederland.nl](mailto:info@eccnederland.nl)  
🌐 [www.eccnederland.nl](http://www.eccnederland.nl)

## ECC NORWAY

P.O. Box 463 Oslo  
0105 Oslo  
☎ +47 23 400 500  
@ [post@forbrukereuropa.no](mailto:post@forbrukereuropa.no)  
🌐 [www.forbrukereuropa.no](http://www.forbrukereuropa.no)

## ECC POLAND

Plac Powstańców Warszawy 1  
00-950 Warsaw  
☎ +48 22 556 0118  
@ [info@konsument.gov.pl](mailto:info@konsument.gov.pl)  
🌐 [www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl)

## ECC PORTUGAL

Praça Duque de Saldanha, 31-1º  
1069-013 Lisbon  
☎ +351 21 356 4750  
@ [euroconsumo@dg.consumidor.pt](mailto:euroconsumo@dg.consumidor.pt)  
🌐 [cec.consumidor.pt](http://cec.consumidor.pt)

## ECC ROMANIA

Str. Maior Aviator Ștefan  
Sănătescu nr. 44, floor 1, ap. 2,  
Sector 1 • 011478 Bucharest  
☎ +40 21 315 7149  
@ [office@eccromania.ro](mailto:office@eccromania.ro)  
🌐 [www.eccromania.ro](http://www.eccromania.ro)

## ECC SLOVAKIA

Mierová 19  
827 15 Bratislava 212  
☎ +421 2 485 420 19  
@ [info@esc-sr.sk](mailto:info@esc-sr.sk)  
🌐 [www.esc-sr.sk](http://www.esc-sr.sk)

## ECC SLOVENIA

Kotnikova 5  
1000 Ljubljana  
☎ +386 1 400 3729  
@ [epc.mgrt@gov.si](mailto:epc.mgrt@gov.si)  
🌐 [www.epc.si](http://www.epc.si)

## ECC SPAIN

C/ Príncipe de Vergara, 54  
28006 Madrid  
☎ +34 91 822 4555  
@ [cec@msssi.es](mailto:cec@msssi.es)  
🌐 [www.cec.consumo-inc.es](http://www.cec.consumo-inc.es)

## ECC SWEDEN

Tage Erlandergatan 8 A  
651 02 Karlstad  
☎ +46 54 194 150  
@ [info@konsumenteuropa.se](mailto:info@konsumenteuropa.se)  
🌐 [www.konsumenteuropa.se](http://www.konsumenteuropa.se)

## ECC UNITED KINGDOM

1 Sylvan Court, Sylvan Way  
Southfields Business Park  
Basildon Essex SS15 6TH  
☎ +44 1 268 886 690  
@ [ecc@tsi.org.uk](mailto:ecc@tsi.org.uk)  
🌐 [www.ukecc.net](http://www.ukecc.net)

# Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentrum (ECC-Net)

## Wir...

- informieren Verbraucher über ihre Rechte und Möglichkeiten in Europa
- beraten bei Fragen zum grenzüberschreitenden Verbraucheralltag
- bieten rechtliche Unterstützung bei Streitigkeiten mit einem Unternehmen im EU-Ausland, Island und Norwegen

Sie können uns telefonisch und vor Ort  
montags, dienstags, donnerstags und freitags von 9 bis 16 Uhr  
und mittwochs von 9 bis 13 Uhr erreichen

## ECC Luxembourg

2A, rue Kalchesbrück  
L-1852 Luxembourg  
+352 26 84 64 -1

[info@cecluxembourg.lu](mailto:info@cecluxembourg.lu)

[www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu)