



Reconnaître les arnaques courantes

Le tourisme en ligne s'est développé de manière exponentielle ces dernières années. Les offres se sont diversifiées et s'adressent à tous les publics. Du vol « sec » au séjour « All Inclusive », toutes les formules se trouvent à portée de souris. Et les professionnels du secteur ont adapté leur marketing digital pour le rendre plus performant. Peut-on bondir sur la 1^{ère} offre « irrésistible » les yeux fermés?

A quoi faut-il faire attention lorsqu'on réserve ses vacances en ligne ?

Panorama de la menace

Plusieurs problèmes peuvent se poser lors de la réservation d'un voyage en ligne. Chaque problème n'est pas forcément une arnaque. Mais en cas de problème, mieux vaut pouvoir compter sur une agence fiable pour pouvoir le résoudre.

Problèmes de réservation des billets d'avion ou bien de l'hébergement : Vous avez payé, mais vous ne pouvez pas embarquer ou bien il n'y a plus de place dans l'hôtel que vous avez réservé... C'est parfois dû à une simple négligence, mais il y a aussi des arnaques en bonne et due forme. Mieux vaut vérifier les réservations en appelant les compagnies aériennes et l'hôtel le plus tôt possible, dès que la réservation est faite.

Offres trop alléchantes : Des prix trop bas peuvent cacher de mauvaises surprises. Si vous croyez avoir déniché l'offre du siècle, assurez-vous par exemple que l'hôtel convoité a encore des disponibilités aux dates désirées.

Prix qui augmentent : le prix annoncé dans l'offre a fortement augmenté lorsque vous voulez passer à la réservation. Pour des raisons plus ou moins claires...

Disponibilités faussées : l'indication d'une disponibilité sur un site de réservation n'est pas une indication fiable. Elle résulte souvent d'un contrat passé entre l'hôtel et le site de réservation sur un nombre de place fixé à l'avance. Si l'hôtel est marqué « complet » sur un portail de réservation, appelez-le pour vérifier. Vous trouverez certainement ses références en faisant une recherche sur Google ou bien dans les pages jaunes du pays.

Evaluations faussées : Si toutes les évaluations sont positives, ce n'est pas forcément bon signe. Tout dépend du standing de l'hôtel en question. Mieux vaut lire quelques commentaires négatifs sur des points qui ne sont pas vraiment importants pour vous. Certains sites vous permettent de trier les évaluations en fonction de votre profil (jeune couple / famille avec enfants...), ce qui vous permet de recueillir des avis plus pertinents.

Déclassement : Vous recevez un hébergement au standing nettement inférieur à ce que vous avez réservé suite à un surbooking ou à une erreur de l'organisateur.

Refus d'embarquement suite à un problème de passeport ou autre : Le pays de destination exige un passeport valable encore 6 mois après la date du départ... Mais vous n'avez pas été averti ! Qui est responsable ?

Ce qu'il faut vérifier

Agence en ligne

Il existe de nombreuses formules pour réserver un voyage en ligne. On peut s'adresser à une **agence de voyage** classique qui permet à ses clients de réserver en ligne.

Les **compagnies aériennes** proposent également des formules de voyage, hébergement compris, avec le billet d'avion.

On peut également s'adresser à une **agence en ligne**. Dans ce cas, il faudra vérifier qu'elle dispose d'un établissement légal régulier et d'un service client opérationnel et fiable. Consulter les forums de discussions et les blogs sur les voyages pourra être utile afin de recueillir des informations sur l'agence en question.

Certaines agences ne sont en fait que des intermédiaires qui vous feront signer différents contrats avec chaque intervenant. Ces derniers engagent parfois eux-mêmes des sous-traitants... Il devient alors difficile de s'y retrouver dans les différents contrats.

Pour avoir une idée de la fiabilité d'une agence en ligne, on peut consulter <https://www.trustpilot.fr>

Parfois, il est plus avantageux de réserver séparément le vol, l'hôtel et la voiture de location, plutôt que de s'adresser à un intermédiaire, surtout si ce dernier ne prend aucune responsabilité sur les différentes prestations.

Les modalités de réservation et de rétractation éventuelle

Avant de réserver un voyage, la lecture des conditions générales ne sera pas un luxe, notamment pour savoir quelles sont les **conditions de rétractation** et les pénalités éventuelles. Sauf indication contraire, il n'y a pas de droit de rétractation pour une réservation d'hébergement, de transport, de location de voiture, de restauration ou de loisir si elle comporte une date fixe.

Cependant, l'option « billet remboursable / modifiable » est souvent proposée. Et certains sites de réservation d'hôtels permettent d'annuler sans frais jusqu'à X jours avant le départ.

Avec les agences de voyage, ce sont les **motifs d'annulation** qu'il faudra analyser correctement : maladie, obligations professionnelles, cas de force majeure... Tout doit être envisagé afin de ne pas

être pénalisé en cas d'annulation ou de report du voyage.

Parfois, l'opérateur se réserve également le droit d'annuler un voyage dans certaines conditions et certains délais. Mieux vaut le savoir à l'avance, pour pouvoir trouver une alternative le cas échéant.

Enfin, vérifiez soigneusement l'**orthographe** des noms et les **dates de départ** renseignées avant de valider car la modification de ces données peut coûter cher.

Après avoir validé votre réservation, vérifiez que vous avez bien reçu une confirmation par mail, et imprimez là.

Les assurances

Les agences de voyage et les sites de réservation proposent souvent des **assurances** couvrant à la fois l'annulation, le vol et autres désagréments qui pourraient survenir au cours du voyage. Des formules d'assistance sont également proposées. Il ne faut pas les négliger, mais simplement vérifier que vous n'êtes pas assuré 2 fois pour le même risque... Certaines cartes de crédit offrent une couverture globale pour vos voyages, et ce pour un tarif annuel unique. Si vous voyagez régulièrement, c'est peut-être la solution la plus avantageuse.

Vérifiez attentivement les conditions d'assurance si vous prenez une voiture en location. Si la couverture n'est pas suffisante, un petit dégât peut coûter cher... Ici aussi, la carte de crédit peut être utile.

Photos réalistes ?

Les **photos promotionnelles** des lieux de villégiatures sont souvent idylliques. Mais sont-elles réalistes ? A vous de le vérifier avant de partir. Et même si les photos de l'hôtel, de l'intérieur des chambres et de la piscine sont réalistes, qu'en est-il des abords immédiats de l'hôtel ? Pour le savoir, vous pouvez consulter les sites d'évaluation

touristiques comme « Tripadvisor » ou les sites d'information locaux, ou encore Google Streetview. Tentez de récolter un maximum d'information avant de partir, de manière à ne pas être surpris en arrivant. De cette manière, vous pourrez également préparer certaines activités à réaliser sur place.

Les documents de voyage requis

Dans certains pays, un **passport** voire un **visa** est nécessaire. Vous devez en faire la demande avant de partir. Sinon, vous ne pourrez pas embarquer et le voyage ne vous sera pas remboursé. Si vous avez

déjà votre passeport, vérifiez que la date de validité correspond aux exigences du (des) pays de destination.

Le poids et la taille des bagages autorisés

Certaines compagnies aériennes ne tolèrent que des bagages réduits en cabine et font payer le prix fort pour tout dépassement. Soyez vigilants !

Les dispositions en cas d'annulation ou de retard du vol

De même, toutes les compagnies n'ont pas la même politique en cas de retard ou d'annulation d'un vol. Si vous organisez vous-même votre voyage, vous devrez vous assurer que les

conséquences d'un retard ou d'une annulation sont prises en charge et/ou gérables.

Consultez le droit des passagers.

L'hôtel

L'hôtel est probablement le lieu où vous allez passer le plus de temps durant votre séjour. Mieux vaut avoir le plus possible de garanties avant d'y poser ses valises. Votre agence de voyage vous a-t-elle suffisamment renseigné ? Essayez quand même

d'obtenir des informations par d'autres canaux. Les sites de réservation ou d'évaluation peuvent être utiles. Peut-être avez-vous un ami sur Facebook qui a déjà fréquenté cet hôtel ? Posez la question... Qui sait ?

Les voies de recours

Le mieux est de ne pas avoir à les utiliser. Mais au cas où votre voyage de rêve se transforme en

cauchemar, mieux vaut savoir à qui s'adresser. Et, surtout, quel juge devra trancher en cas de litige.



Comment se protéger :

1. Le **contact direct** : appelez l'hôtel dans lequel vous désirez passer vos vacances. Posez-leur des questions...
2. **Croisez les sources** d'information : ne vous contentez pas des informations données par une agence en ligne. Essayez de trouver le même hôtel sur d'autres sites de réservations qui vous offriront sans doute davantage d'information et d'évaluation.
3. **Besoins particulier** : prenez contact avec le transporteur et/ou l'hôtelier pour vous assurer un accueil adapté si avez des besoins particuliers (grossesse, handicap, voyage avec un bébé...).
4. **Annulation** : si vous avez des soupçons fondés sur la fiabilité de votre agence en ligne... Mieux vaut annuler le plus tôt possible, pour payer le moins de frais possible.
5. **Rassemblez des preuves...** Si votre séjour se passe mal. Rassemblez un maximum de preuves sous forme de photos et de témoignages par exemple, afin de monter un dossier qui vous permettra de réclamer une indemnisation.

Pour toute question au sujet de l'arnaque en ligne ou sur l'utilisation d'Internet en général, contactez la **BEE SECURE Helpline** :



Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC)

Vous effectuez des achats en ligne auprès d'une entreprise établie au Luxembourg et vous souhaitez vous renseigner sur vos droits ou signaler une arnaque ?

Contactez l'ULC : www.ulc.lu



Centre Européen des Consommateurs (CEC)

Vous effectuez des achats en ligne dans un autre pays de l'UE et vous souhaitez vous renseigner sur vos droits ou signaler une arnaque ?

Contactez le CEC :

Tel. 26 84 64-1 www.cecluxembourg.lu



Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR)

L'Institut Luxembourgeois de Régulation intervient en cas de différend entre un client privé et son opérateur de télécommunications. Son service de médiation traite toute réclamation résolue de manière insatisfaisante par le professionnel.

Consultez : www.ilr.lu/consommateurs



Police Grand-Ducale

Vous souhaitez porter plainte au sujet d'une arnaque ? Ecrivez à contact@police.etat.lu et renseignez-vous sur la procédure à suivre auprès de la Police Grand-Ducale:

www.police.lu