

## Eviter les pièges des agences de voyage sur Internet

### Opacité des tarifs, publicité mensongère, arnaques... Comment éviter les pièges du voyage organisé proposé par les sites Internet ?

L'idée de pouvoir réserver son séjour, son vol et son hôtel par Internet séduit de plus en plus. En 2006, 21 % des Français partis en vacances ont réservé leur séjour par le biais d'agences de voyage en ligne. C'est là un phénomène en constante augmentation, selon l'étude du cabinet d'études marketing Raffour : en 2006, le chiffre a augmenté de 12,8 %.

#### Quels sont les avantages à organiser son voyage sur Internet ?

Les raisons d'un tel engouement sont simples. Tout d'abord une liberté totale dans l'organisation de son voyage, comme l'explique Guy Raffour, du cabinet d'études marketing Raffour : « Internet est la solution idéale. Elle offre une liberté sans précédent et donne l'occasion de planifier son voyage de A à Z. » Le tout, sans se déplacer. Autre spécificité d'Internet, la possibilité de créer un séjour sur mesure. Passionné de montgolfière, aficionado de l'hippisme, ou amateur de tourisme mémoriel, la toile leur propose des séjours originaux qui permettent de répondre à toutes les demandes singulières.

De plus, Internet permet d'avoir accès à l'ensemble des offres. Pour cela, « rien ne remplace la comparaison manuelle », souligne cependant Guy Raffour. « Les comparateurs de prix ne sont pas forcément très fiables. Ils sont souvent biaisés par des partenariats entre les sites et ils ne comparent pas les prestations ». Enfin, dernière sécurité disponible uniquement sur le Net : le multimédia. « Nous assistons à un développement incomparable des vues à 360°, des webcams et des vidéos. Un petit coup d'œil sur le site Google maps permet de se rendre rapidement compte de la situation de l'hôtel. Difficile de se tromper, tous les outils sont fournis », se réjouit le président de Raffour.

#### Les prix sont-ils plus intéressants sur le Net ?

Malgré toutes ces possibilités, c'est souvent le prix qui attire l'internaute. Et il est parfois déçu par Internet. Pour Franck Attia, de l'UFC-Que choisir, « concrètement, les offres ne sont pas plus attractives que dans n'importe quelle agence de voyage. Il n'y a pas de miracle : si le prix est particulièrement bas, il y a forcément une raison. » D'après une étude récente de la société de conseil Accenture, réalisée sur plus de 20 000 offres d'agences sur Internet, les voyages se révèlent facturés en moyenne une fois et demi plus cher que les prix annoncés dans les offres d'appel.

Les charges, frais de dossiers et taxes en tout genre alourdissent la facture. Dans un rapport datant de décembre 2006, la DGCCRF a consulté 109 sites de voyages en ligne, et pointe un manque de transparence évident. L'investigation s'est soldée par quatre procédures contentieuses pour publicité mensongère et 48 rappels à la réglementation.

Au total, l'organisme a relevé 10,8 % d'anomalies. En bref, les bons plans ne courent pas les rues. Pour bénéficier des prix les plus intéressants, rien ne sert de réserver en avance. « Les agences font croire aux utilisateurs qu'un voyage réservé tôt coûte moins cher, mais dans les faits, les prix pratiqués sont les mêmes. » Seul moyen d'obtenir des prix inférieurs, les billets de dernière minute. Pour Guy Raffour, c'est un bon moyen d'obtenir des offres attractives, mais il faut être prêt à faire des compromis. « Il faut pouvoir partir dans l'urgence, sans vraiment choisir sa destination. »

#### Comment éviter les arnaques ?

Pour se prémunir contre ce genre de mauvaises surprises, mieux vaut s'adresser aux grands noms des agences en ligne. Et Franck Attia, de l'UFC-Que choisir conseille tout simplement de faire preuve de bon sens. « Il faut bien lire les conditions générales de vente et tous les aspects contractuels, et surtout savoir qui se cache derrière le site Internet. » Pour cela, se renseigner dans les rubriques du type « Qui sommes-nous ? ». En quelques clics, on voit à qui l'on a affaire. « Il faut bien vérifier les garanties financières proposées, et que l'agence possède une licence d'agent de voyage. Faire partie d'un syndicat de la profession ou d'un réseau de renom est un plus. Si l'agence a fait ce type de démarche, il y a peu de craintes à avoir sur ses services », explique la DGCCRF.

#### Quels sont les recours en cas de problème ?

En cas d'annulation de la part de l'agence, un courrier avec accusé de réception doit être envoyé. Plus vous agirez rapidement, plus vous aurez des chances d'obtenir le remboursement ainsi que des indemnités. À l'inverse, si le client est à la base de l'annulation, il doit prouver qu'un cas de force majeure en est la cause (décès d'un proche, incendie, maladie, etc.). Le plus sûr reste de se munir d'une assurance annulation, proposée par la plupart des agences de voyages. Concernant les fraudes, il faut déposer plainte auprès de la DGCCRF si cela concerne la consommation (publicité mensongère, abus de confiance, etc.). Pour les escroqueries avérées, le tribunal d'instance doit être saisi.

**Alexis JACQUET**