

Communiqué du mercredi 17 juillet 2024

Les recommandations de la Fnaut pour acheter ses billets

Lorsque vous voulez réserver un billet d'avion, de train, de bus ou même une chambre d'hôtel sur internet, beaucoup de sites vous proposent une comparaison des prix entre les différents opérateurs de la destination désirée. Mais ce qui se présente comme un service destiné à vous aider dans votre choix s'avère souvent une source de problèmes. Ce sont ces risques non négligeables que la Fnaut veut porter à l'attention des voyageurs qui utilisent certains intermédiaires virtuels lorsqu'ils réservent leurs billets.

Tout d'abord, il est très difficile de connaître le statut juridique d'un certain nombre de ces sites internet. Sont-ils des agences de voyages, de simples facilitateurs ? Dans quel pays sont-ils hébergés ? Autant d'aspects qui auront une incidence majeure en cas de litige juridique. De plus, ces comparateurs, pour la plupart rémunérés par les transporteurs, auront toujours tendance à mettre en avant la compagnie la plus généreuse dans ses rétributions. Il faut savoir qu'une part non négligeable des 7000 signalements de passagers aériens que la Direction Générale de l'Aviation Civile reçoit chaque année implique un intermédiaire.

Puisque ces comparateurs ou agences en ligne offrent une bonne vision d'ensemble des possibilités de transport, la Fnaut vous recommande de les utiliser uniquement pour faire un premier tour d'horizon, mais ensuite d'acheter vos billets directement sur le site de l'opérateur élu. Ainsi, en cas d'irrégularité, vous traiterez directement avec lui, plutôt qu'avec un comparateur ou une agence en ligne souvent injoignable.

Certains sites n'hésitent pas à afficher des propositions parfois sidérantes pour appâter le chaland, au prétexte que leur proposition s'avère la moins chère. Par exemple, plutôt que de proposer un vol direct entre votre ville de départ et votre destination, ils vous proposeront des trajets avec une, voire plusieurs escales, sur des compagnies différentes. Mais au lieu d'émettre un billet de bout en bout, ils fédèrent des allers simples de compagnies différentes, chacune ayant sa propre politique d'après-vente, de bagages à bord ou en soute, etc. C'est ainsi que certains passagers se sont vu refuser l'accès à bord après une escale. Il suffira aussi que le premier voyage soit retardé, ou que le temps de correspondance soit mal apprécié, pour que le deuxième billet soit perdu. Autre cas de figure courant : vous décidez d'aller de Paris à Berlin. Sans vous le dire, le site va acheter un Paris-Berlin-Milan moins cher que le Paris-Berlin direct, mais ne vous proposera que le coupon entre Paris et Berlin. Si un problème advient avant la destination finale, la compagnie aérienne croyant que vous allez de Paris à Milan vous proposera donc, comme la réglementation européenne le lui impose, un rerouting entre ces 2 villes, Berlin n'étant officiellement qu'une escale. Vous comprendrez tardivement que vous ne bénéficiez pas de toute la protection offerte par la réglementation européenne mais que vous dépendez uniquement de la politique commerciale de l'intermédiaire, en général payante et soumise à de nombreuses conditions limitatives.

Donc, ce conseil de toujours préférer une réservation directe sur le site de l'opérateur, la Fnaut l'élargit aux réservations d'hôtels. Dans un premier temps, consultez les intermédiaires comme Booking.com ou Hotels.com pour une première sélection car il est très pratique de voir tous les hôtels sur une carte, Mais en suite confirmez votre choix final sur le site même de l'hôtel, que vous trouverez en queue des listes affichées par Google ou Qwant. Les comparateurs et agences en ligne ayant une force de frappe financière beaucoup plus importante qu'un hôtel indépendant achètent un meilleur référencement sur les moteurs de recherche. Ainsi les sites officiels des hôtels sont souvent relégués en deuxième voir troisième page. Pourtant c'est sur ces sites en achetant en direct que vous rencontrerez toujours le meilleur prix et une plus grande disponibilité.

Contact presse : Nina Soto, chargée de communication et relations presse Fnaut - 07 67 78 06 24