

Airbnb répond aux exigences de la Commission européenne

L'UMIH et le GNC, qui ont toujours œuvré pour imposer aux plateformes de locations meublées plus de transparence, prennent acte des engagements pris par Airbnb pour modifier ses conditions générales et améliorer la présentation de ses tarifs d'ici la fin de l'année suite à l'appel lancé en juillet par la Commission européenne et les autorités de protection des consommateurs de l'UE.

En effet, la Commission Européenne ainsi que le réseau de coopération en matière de protection des consommateurs (réseau CPC) avaient demandé à la plateforme de :

- présenter le prix total des réservations, y compris les frais supplémentaires, tels que les frais de service et les frais de nettoyage ;
- informer clairement le consommateur des suppléments éventuellement applicables lorsqu'il n'est pas possible de calculer le prix final à l'avance ;
- préciser si la proposition émane d'un hôte privé ou d'un professionnel, les règles de protection des consommateurs étant différentes selon le cas.
- établir que les consommateurs peuvent utiliser toutes les voies de recours disponibles, et en particulier leur droit de poursuivre un hôte en justice en cas de dommages corporels ou autres;
- préciser aux consommateurs qu'ils sont en droit d'intenter des poursuites contre Airbnb devant les tribunaux de leur pays de résidence;
- informer les consommateurs lorsque la plateforme décide de mettre fin à un contrat ou de supprimer du contenu ;
- offrir aux consommateurs le droit de contester et de demander une indemnisation en cas de résiliation du contrat ou de suppression de contenu.

L'entreprise doit finaliser ses propositions et procéder à la mise en œuvre des modifications dans toutes les langues officielles de l'UE d'ici à la fin du mois de décembre 2018. En cas de non-conformité, les autorités de protection des consommateurs pourraient décider d'appliquer des mesures coercitives.

« L'UMIH et le GNC se réjouissent de cette action européenne qui vient compléter leurs différentes actions au niveau national afin d'obtenir de la plateforme une plus grande transparence dans son fonctionnement pour le client mais également plus d'équité dans ses relations avec les professionnels de l'hôtellerie », déclare Roland Héguy, président confédéral de l'UMIH.

« Airbnb dispose à présent de trois mois pour respecter ses engagements. L'UMIH et le GNC ne manqueront pas de rester vigilants » précise Jean-Virgile Crance, président du GNC.

Laurent DUC, président de la branche Hôtellerie de l'UMIH et président de la commission Europe de l'UMIH, conclut : « Le manque de transparence dans les pratiques de la plateforme est reconnu par la Commission européenne. Ces nouvelles obligations en terme d'affichage des prix sont essentielles pour le consommateur et pour les hôtels. L'équité entre toutes les formes d'hébergement nécessite les mêmes règles, notamment pour l'affichage des prix. »