

2,90€
SEULEMENT

PROGRAMMES TV DU SAMEDI 10 AOÛT AU VENDREDI 16 AOÛT



moustique



Le marketing des drogues

Le marché de stups fait aussi des soldes, des cartes de fidélité, de la communication branchée et augmente les doses. Enquête.

Polémique
UN TAUX ZÉRO
POUR L'ÉPARGNE

Philippe Close
L'INTERVIEW ROCK'N'ROLL
DE M. LE BOURGMESTRE

Arnaque en Wallonie
TOUT LE MONDE PEUT
VENDRE DES VACANCES



Soleil, plage, arnaque

HAPPY NIGHT SHOP
& TRAVEL AGENCY



ÇA FERA
15€

NOUS AVONS AUSSI UNE SUPER
PROMOTION: UN MAGNIIIFIQUE
SÉJOUR EN SUISSE DANS UN
HÔTEL 4 ÉTOILES AVEC VUE
SUR LA MER...

?



CAAT.

Désormais en Wallonie, n'importe qui peut vendre des vacances. Ce qui accentue les risques qu'on connaissait déjà sur Internet: logement inexistant, frais dissimulés... Heureusement, il existe des recours. - Texte: Nicolas Sohy -

Les arnaques en vacances touchent de plus en plus de monde. Impossible de chiffrer le phénomène avec exactitude, car certaines victimes ne se manifestent jamais ou se battent dans leur coin. Quant à ceux qui se plaignent, ils ne sollicitent pas tous les mêmes aides. L'an dernier, le SPF Économie a enregistré 248 signalements de fraudes pour des réservations de voyages sur Internet. C'est 43 % de plus que l'année précédente.

Derrière ces chiffres ne se cachent pas seulement des naïfs qui manquent de vigilance. Preuve que ça peut vraiment arriver à tous, le juriste du CEC William Matgen a lui-même été victime de fraude lors d'un voyage au Japon. Arrivé devant le prétendu logement réservé via Airbnb, il a tenté en vain de joindre le propriétaire. Il a dû prendre une chambre d'hôtel le temps de trouver une solution. Au final, Airbnb lui a remboursé le logement et la nuit d'hôtel. Il a ensuite pu réserver un nouvel appartement. William Matgen connaît évidemment les ficelles de ce genre d'arnaques et les moyens d'action. L'inexistence du logement n'a pas eu du coup de lourdes conséquences pour lui. Pour des personnes moins averties, ça peut coûter très cher. En moyenne, selon le SPF Économie, une arnaque coûte 1.062 euros à la victime.

Nettoyage en cachette

Matgen explique: *"Les plateformes Airbnb et Booking sont un peu les Vlan modernes. Elles centralisent des petites annonces, mais ne sont pas partie prenante du contrat de location. Elles ne sont jamais juridiquement responsables d'une fraude. Le seul cas où elles le sont, c'est si l'erreur est technique".* Ces plateformes interviennent tout de même dans le processus en bloquant l'argent jusqu'à 24 heures après l'heure supposée d'entrée dans le logement. Ainsi, si plainte il y a, l'argent est remboursé. *"De nombreuses arnaques impliquant le logement se passent comme suit: vous faites une demande de réservation et le propriétaire propose de régler les modalités en dehors de la plateforme pour que ce soit moins cher pour tout le monde. Dans ce cas-là, Airbnb n'est plus un intermédiaire, ne peut plus arbitrer les litiges. Vous êtes tout seul."*

On peut tout de même reprocher un certain nombre de choses à ces intermédiaires. Airbnb a notamment longtemps été accusé de dissimuler les frais réels de réservation. Il y a quelques jours, la plateforme a enfin accepté de céder aux exigences de la Commission européenne. Elle affiche désormais systématiquement le prix final d'une réservation en incluant les taxes locales et les frais de ménage facturés aux clients. De plus, la plateforme indique clairement si l'annonceur est un particulier ou un professionnel. La Commission entend maintenant convaincre Booking de faire un pas de plus dans la transparence.

On l'a vu, les arnaques n'ont pas lieu uniquement sur Internet. Il y en a également lors de réservations dans des agences physiques. Celles-ci résulteraient plus généralement d'erreurs humaines que d'une volonté de nuire, car la réputation doit être préservée. Sur recommandation de l'UE, la Flandre en 2014 et la Wallonie l'an dernier ont cependant changé leur législation. Désormais, en province, n'importe qui peut ouvrir une agence, le diplôme et l'expérience professionnelle n'étant plus obligatoires. Les seuls impératifs concernent l'assurance insolvabilité financière qui garantit le remboursement du séjour sous certaines conditions ou en cas de faillite. *"On ne vérifie plus si le vendeur sait où se trouvent le Maroc et la Tunisie..."*, lance Michel Van Lieshout, président de la Belgian Travel Academy qui organise la formation en continu des agents.

À la place, les professionnels peuvent demander le label Certa. *"Ce dernier prouve que l'agent est formé chaque année à l'évolution des assurances et des gammes d'offres. Il garantit que l'agence en question est liée à la Commission des litiges. Si vous avez réservé une chambre vue sur mer et que vous ne →*

Les arnaques en chiffres

L'antenne belge du Centre européen des consommateurs (CEC) a comptabilisé 3.519 plaintes entre avril 2018 et juillet 2019, dont 2.069 pour une réservation en ligne. 64 % des sollicitations impliquent un service de transport, 10,5 %, une location de voiture, 11,5 %, un logement et 14 %, un voyage à forfait.

Une arnaque lors d'une réservation de voyage coûte en moyenne 1.062 euros à la victime.

→ l'avez pas, vous pouvez dès lors vous plaindre facilement. Il faut être vigilant car ceux qui n'ont pas ce label inscrivent généralement qu'ils ne font pas partie de cette commission en petit dans la marge", ajoute Van Lieshout. Le juriste Matgen intervient: "Il existe une obligation d'informer les clients sur les prestations. Si en cours d'achat, un service est ajouté, cela doit être indiqué clairement dans le résumé de la facture".

Capter l'écran

Il revient aux consommateurs de faire preuve d'une vigilance accrue. Pour les sensibiliser, le SPF Économie et le Centre européen des consommateurs ont lancé la campagne "Connaissez votre achat". Sur la plateforme en ligne éponyme, ils mettent notamment en garde contre les ventes de voyages aux enchères qui ont le vent en poupe depuis qu'elles sont largement partagées sur Facebook. Quelle que soit la manière dont vous tombez dans le panneau, il n'est jamais trop tard pour rectifier le tir et obtenir gain de cause. Le juriste du CEC conseille: "Avant le paiement, vous devez vérifier que les bons services se trouvent sur le bon de commande et aux bons prix. Il faut toujours faire une capture d'écran de ce récapitulatif où apparaissent la date et l'heure de réservation afin d'avoir des preuves pour monter un dossier en cas de plainte".

Si après avoir remarqué un vice vous ne parvenez pas à trouver un accord avec l'autre partie, il est possible de se tourner vers des associations de défense des consommateurs. Lorsque le séjour a lieu dans l'UE, en Norvège ou en Islande, le CEC



LES +

- À quoi servent encore les agences de voyages?

Nos bonus sur www.moustique.be/lesplus

est compétent. S'il concerne un autre continent, les choses se compliquent. "Il est possible de se tourner vers des associations locales s'il en existe. Mais il n'est pas toujours simple d'entrer en contact avec elles", ajoute Matgen. En dernier recours, solliciter un avocat peut avoir du sens. Il n'est cependant jamais garanti que justice sera rendue. D'où l'importance de prendre le temps de vérifier la possession du label Certa, mais aussi l'identité de l'annonceur en ligne. Sur Airbnb, Booking et compagnie, la section commentaires est source de vérité. Si le site de vente est moins commun, le SPF Économie a par ailleurs développé l'outil "webshopcheck.be" afin de vérifier que ce dernier est bien en règle et transparent. ✕

Tromperie de haut vol

Les intermédiaires de vente de billets d'avion proposent des tarifs hyper-attractifs.

À première vue...

Le Centre européen des consommateurs a mené l'étude: il est plus intéressant financièrement de réserver son vol directement sur les sites Internet des compagnies aériennes que via des intermédiaires de vente telles que Expedia, Opodo, eDreams ou Kiwi. Sur les 43 tests effectués, le prix de 33 trajets était,

à service égal, en moyenne moins élevé de 9 % sur les sites des compagnies. Le hic est que les services proposés sont rarement identiques. Les intermédiaires en effet n'incluent pas toujours les assurances, les bagages en soute ou les repas. Les prix initialement affichés sont donc généralement moins élevés. Ces intermédiaires tirent tout de même leur réputation de certains vols extrêmement bon marché et comptent sur le fait que les consommateurs leur fassent confiance presque aveuglément. Il est bel et bien possible de faire l'affaire du siècle grâce à ces comparateurs. Mais ce n'est pas sans danger. Le réseau des Centres européens des consommateurs

reçoit régulièrement des réclamations attestant les difficultés à entrer en contact avec le service clientèle des intermédiaires. Le CEC explique: "Lorsque les acheteurs y parviennent, ils s'entendent dire qu'il s'agit uniquement d'intermédiaires sans aucun pouvoir de décision et qu'ils doivent s'adresser aux compagnies aériennes. Or, lorsque celles-ci remboursent pour cause de vol annulé par exemple, le remboursement se fait généralement en faveur de l'intermédiaire. Il vous faudra ensuite récupérer votre argent directement auprès de ce dernier. Face à ce ping-pong, difficile pour un consommateur de savoir qui est responsable de quoi".