

Paris, le 11 mai 2016

Communiqué de presse

La "charte de bonnes pratiques" de Booking.com est un « premier pas » qui va dans le bon sens pour le GNI

Booking.com a présenté un ensemble d'engagements déployés à l'égard de ses partenaires et des consommateurs à travers une charte de bonnes pratiques, lors de sa conférence de presse annuelle qui s'est tenue ce jour. Le GNI accueille avec intérêt cette charte qui constitue une première avancée.

En effet, neuf mois après la promulgation de la loi Macron et alors que le projet de loi Pour une République numérique est encore en discussion, le GNI continue de porter ses revendications afin d'améliorer les relations entre les hôteliers indépendants et les sites de réservation en ligne, auprès des pouvoirs publics comme des plateformes. Si certaines plateformes de distribution se sont montrées hermétiques aux arguments avancés par le GNI, force est de constater qu'avec sa charte de bonnes pratiques Booking.com s'investit afin d'améliorer ses rapports avec les hôteliers.

Fin de la parité tarifaire et de disponibilité effective ; une charte respectueuse du cadre légal existant

En préambule de cette charte, Booking.com s'engage à se conformer au cadre spécifique mis en place par l'Autorité de la Concurrence le 1er juillet 2015 et au respect de la Loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques. Le GNI, qui travaille à leur pleine application depuis leur entrée en vigueur, se félicite de cet engagement.

Cette charte affirme le respect du cadre légal existant et garantit aux hôteliers ;

- la maîtrise pleine et entière de leurs tarifs
- la maîtrise de la disponibilité de leurs chambres affichées sur le site et une information exacte en direction des consommateurs en cas d'indisponibilité sur le site.

Clarification et apaisement de la relation liant la plateforme et l'hôtelier

Par ailleurs, cette charte met aussi fin à un certain nombre de confusions dans la relation liant la plateforme et l'hôtelier. Des dispositions souhaitées et formulées par le GNI sont aujourd'hui garanties par Booking.com aux hôteliers, à savoir ;

- le non-prélèvement de commission en cas de réservation signalée infructueuse,
- une assistance 24 heures/ 24 h et 7 jours/ 7 aux hôteliers et aux consommateurs en 42 langues,
- et la grande nouveauté qu'est la recherche d'une solution amiable en lien avec l'hôtelier en cas de réclamation d'un client,

D'autre part, l'hôtelier pourra également, en cas de difficultés, se référer à cette charte et saisir, via le GNI, l'interlocuteur unique désigné par Booking.com à cet effet.

Des engagements en faveur de la loyauté de la plateforme et de la fiabilisation des avis

Enfin, cette charte reprend les propositions du GNI en matière d'obligation de loyauté des plateformes et celles en vue d'encadrer et de fiabiliser les avis en ligne. Alors que le GNI se mobilise afin de les faire figurer dans la future loi Pour une République numérique, Booking.com anticipe certaines mesures et s'engage d'ores et déjà à ;

- proposer un système d'affichage et de tri des offres loyal, clair et transparent,
- reprendre sur son site le classement hôtelier de 1 à 5 étoiles défini par les pouvoirs publics,
- ne publier que des locations des hébergements respectant la réglementation en vigueur,
- vérifier, authentifier et fiabiliser tous les avis de consommateurs présents sur son site
- afficher les avis selon une durée limitée dans le temps pour offrir aux hôteliers la possibilité de refléter les améliorations perçues par leur clientèle,
- offrir la possibilité aux hôteliers de répondre aux avis et à signaler tout abus.

Booking.com doit poursuivre le travail engagé et les autres OTAs doivent emboîter le pas

Pour le GNI, cette charte constitue une étape importante dans le travail entrepris afin de rééquilibrer les relations entre les plateformes de distribution et les hôteliers indépendants, mais elle n'est pas un aboutissement. « C'est pourquoi cette charte devra nécessairement faire l'objet d'enrichissements conformément à l'engagement pris par Booking.com dans son préambule », selon Didier Chenet, président du GNI.

Le GNI continue ainsi de travailler afin d'interdire l'usage non consenti par les OTAs à des fins marketing des marques déposées par les hôteliers ainsi que le cryptage des e-mails clients. L'objectif poursuivi par le GNI est l'application de la loi Macron dans toutes ses composantes, y compris le contrat de mandat.

Pour Didier Chenet, président du GNI, « nous apprécions l'attitude constructive de Booking.com avec qui un dialogue a pu s'instaurer. Ce n'est pas le cas avec les autres OTAs. Nos échanges devront se poursuivre dans l'intérêt de tous et nous invitons toutes les autres OTAs à emboîter le pas. »

GNI de l'hôtellerie et de la restauration

Le GNI est la seule Organisation Professionnelle indépendante au service des hôtels, cafés, restaurants, traiteurs organisateurs de réception et établissements de nuit indépendants et patrimoniaux. Didier Chenet est président du SYNHORCAT et du GNI, Claude Daumas, président de la FAGIHT est président délégué du GNI, Philippe Quintana, président du CT-CHRD est également président délégué du GNI.

CONTACT PRESSE

GNI - Groupement National des Indépendants

Adeline CORUS – a.corus@gni-hcr.com – 06 62 75 25 18