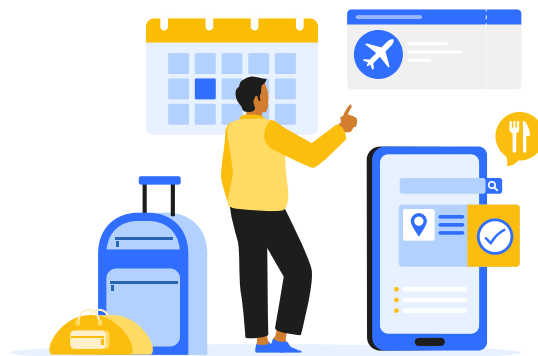


E-BOOKING

Opportunités et risques de la réservation sur Internet



Avant-propos

Internet permet d'effectuer un grand nombre d'actions, comme réserver des voyages, des hébergements ou des voitures de location. Mais il est aussi possible de réserver en ligne une panoplie d'autres services en toute simplicité. C'est ce qu'on appelle la réservation électronique (*E-Booking*). Ce terme désigne l'ensemble des opérations de réservation qui peuvent être réalisées sur Internet.

Un nombre croissant de personnes utilisent des plateformes en ligne pour effectuer leurs réservations. Mais là où les avantages séduisent les utilisateurs, les risques et les défis ne sont jamais bien loin.

Cette publication met en lumière les possibilités offertes par la réservation en ligne et les problèmes courants qui y sont associés. Elle comporte des conseils et des recommandations pour vous permettre d'identifier les

éventuels risques inhérents à la procédure et de réserver vos voyages et séjours avec plus de prudence. Vous y trouverez aussi des informations pour savoir comment réagir rapidement en cas de problème.

Sommaire

1. Qu'est-ce que la réservation en ligne ?
2. Problèmes possibles lors de la réservation de services
3. Problèmes possibles lors de la réservation de voyages
4. Risques inhérents à Internet lors de la réservation en ligne
5. Conseils pour effectuer des réservations en toute sécurité
6. Conseils en cas de problèmes

Bibliographie

Liens utiles

1. Qu'est-ce que la réservation en ligne ?

Un grand nombre de sites web ou d'applications permettent de choisir et de réserver des voyages, des billets et bien plus encore. Sur certaines plateformes, les utilisateurs doivent créer un compte et fournir des informations personnelles pour pouvoir procéder à une réservation.

Aujourd'hui, beaucoup de prestations et de services peuvent être réservés en ligne en toute simplicité.

- une table au restaurant
- des billets de spectacles, de concerts, etc.
- un rendez-vous chez le coiffeur
- des soins de beauté
- des activités de loisir
- un baby-sitter
- des rendez-vous médicaux

Les avantages sont nombreux. En effet, les plateformes de réservation en ligne proposent souvent un très large choix de prestataires et d'offres. Parmi les autres avantages figurent les suivants :

- l'utilisateur peut comparer aisément les tarifs proposés par différents prestataires et les prix pratiqués sur différentes plateformes ;
- les réservations peuvent être effectuées sur différents appareils (ordinateur, tablette ou smartphone) ;
- les réservations en ligne peuvent être réalisées à tout moment, indépendamment du lieu et de l'heure ;
- l'utilisateur gagne du temps, car il n'a pas à se déplacer ou à patienter dans une file d'attente ou au téléphone ;
- l'utilisateur dispose d'une bonne vue d'ensemble des dates disponibles et peut consulter directement son calendrier
- les offres s'accompagnent d'évaluations, de recommandations et de commentaires.

2. Problèmes possibles lors de la réservation de services

Il existe aujourd'hui des offres de réservation en ligne pour presque tous les types de services. Malheureusement, ces nombreuses possibilités s'accompagnent aussi de leur lot d'inconvénients.

- **Excès d'informations** : cette abondance de plateformes et de prestataires présente à la fois des avantages et des inconvénients. Il existe aujourd'hui une panoplie de portails de réservation, d'applications et de sites web, si bien qu'on a souvent du mal à s'y retrouver.
- **Informations peu claires et coûts supplémentaires** : tous les prestataires ne décrivent pas leurs services de manière exhaustive. Par exemple, quelqu'un qui prend rendez-vous dans un salon de beauté peut découvrir une fois sur place que certains soins, comme les après-shampoings, ne sont pas inclus dans le prix ou que des frais additionnels s'appliquent, par exemple pour les cheveux longs ou les demandes spéciales.

- **Évaluations falsifiées ou mensongères** : beaucoup de portails proposent des fonctions d'évaluation qui permettent aux clients d'exprimer leur satisfaction. Or, les évaluations publiées ne sont pas toujours authentiques. En effet, les prestataires peuvent supprimer les évaluations défavorables, acheter des évaluations positives ou publier des avis élogieux générés à l'aide de systèmes automatisés. C'est pourquoi les évaluations ne reflètent pas toujours une image fidèle de la qualité d'un service.
- **Impact des influenceurs** : sur les réseaux sociaux, des influenceurs font la promotion de salons de beauté, de salons de coiffure ou de soins de bien-être. Ces évaluations ne sont toutefois pas toujours sincères ou objectives, par exemple quand les influenceurs bénéficient de ces prestations gratuitement ou dans le cadre de partenariats rémunérés.

Quiconque réserve des services en ligne devrait donc prendre le temps d'examiner minutieusement les offres, en portant une attention particulière aux détails, au texte rédigé en petits caractères et aux évaluations d'utilisateurs authentiques.

3. Problèmes possibles lors de la réservation de voyages

Le tourisme est l'un des secteurs où la réservation en ligne est la plus répandue. Il est possible de choisir et de réserver directement sur Internet des vols, des hôtels, des logements de vacances, des voitures de location ou des voyages organisés. Les offres sont très variées, la procédure de réservation est rapide et le rapport qualité-prix est facile à évaluer.

Mais, là encore, les apparences peuvent être trompeuses. Quelque chose qui semble parfait sur des photos peut plus tard être source d'une véritable déception.

Vols et compagnies aériennes

Les plateformes de réservation de vols offrent une vue d'ensemble sur les aéroports, les compagnies aériennes, les horaires de vol et les tarifs disponibles. Ici aussi, beaucoup de sites permettent de comparer les prix et d'effectuer des réservations. Mais attention :

- **Manque de transparence sur les prix :** en particulier pour ce qui est de la réservation de vols, les prix sont rarement transparents pour les clients. Les compagnies à bas coût annoncent des tarifs alléchants, mais, en réalité, beaucoup de services sont facturés séparément. Le tarif affiché correspond généralement uniquement au billet d'avion sans service supplémentaire.
- **Règles peu claires concernant les bagages :** chaque compagnie aérienne applique ses propres règles en ce qui concerne les bagages à main, les bagages en soute ou les équipements sportifs. Les informations sur le nombre de bagages autorisés et les dimensions des bagages sont souvent difficiles à trouver.
- **Fluctuation des tarifs :** lors de la réservation de vols, les prix peuvent varier selon l'appareil ou le navigateur utilisé. Les prix des billets d'avion varient souvent en fonction de l'heure et de la demande. Cette situation peut pousser les consommateurs à se décider rapidement, car ils souhaitent réserver avant que les prix n'augmentent.
- **Conditions de modification de réservation et d'annulation peu claires :** quand un vol est annulé, qu'il a du retard ou qu'il est surséché, il est souvent difficile de savoir de quels droits disposent les voyageurs. Les conditions sont très longues et sont formulées dans un langage compliqué. Quand des problèmes surviennent, il est difficile de trouver un interlocuteur.

Hébergements : hôtels et logements de vacances

Quand vous réservez des hôtels ou des logements de vacances sur les plateformes, vous devez être très vigilant, car, en quelques clics, vous pouvez réserver des vacances de rêve ou vivre une grande déception. Voici quelques risques possibles auxquels vous vous exposez sur les sites de réservation en ligne :

- **Photos retouchées ou datées :** sur les sites de réservation, les hôtels et hébergements paraissent toujours très accueillants. Mais les images peuvent être trompeuses. Il est possible que les photos aient été retouchées, qu'elles ne soient pas d'actualité et que les chambres proposées soient entre-temps en mauvais état. La vue annoncée peut entre-temps être obstruée.

- **Informations peu claires concernant les services inclus :** lorsque les clients réservent des chambres d'hôtel, les plateformes mettent en avant des prix attractifs. Mais, il n'est pas toujours clair ce qui est inclus. Le petit-déjeuner ou le dîner sont-ils inclus dans le prix ? Y a-t-il un Wi-Fi gratuit et des possibilités de stationnement ? L'accès à la piscine est-il libre pour tous les visiteurs ou des coûts additionnels s'appliquent-ils ? Dans certaines destinations de voyage, des taxes locales viennent aussi s'ajouter. Ces informations ainsi que le prix final estimé devraient en principe être clairement indiqués lors de la réservation, mais ce n'est pas toujours le cas.
- **Réservation effectuée sous contrainte de temps :** les sites web utilisent des avertissements de type « Plus qu'une chambre disponible » ou « 10 visiteurs consultent actuellement cette offre » pour mettre les utilisateurs sous pression.
- **Malentendus concernant les logements de vacances :** il n'est pas rare que des clients doivent partager des logements de vacances loués en ligne avec le propriétaire ou d'autres visiteurs. Si l'on ne vérifie pas qu'on loue bien « l'ensemble du logement » et non pas uniquement « une chambre », il est possible qu'on doive partager la cuisine, la salle de bain ou les pièces communes avec d'autres hôtes ou avec le propriétaire.
- **Évaluations mensongères sur la plateforme de réservation :** les évaluations positives laissées par les clients peuvent inciter les clients à procéder à la réservation. Ici aussi, il faut rester vigilant, car des évaluations excessivement positives peuvent avoir été achetées ou inventées.
- **Désinformation sur les réseaux sociaux :** toute personne qui consulte les réseaux sociaux pour se faire une idée des hôtels peut aussi être induite en erreur. Les influenceurs y font de la promotion avec les plus belles vidéos tournées aux quatre coins du monde. Il est légitime de se demander si la destination ou l'hôtel ont été correctement représentés, surtout si le séjour a été offert aux influenceurs, voire s'ils ont été rémunérés pour réaliser la vidéo. En effet, dans ce cas, ils ne mettraient pas en avant les points négatifs de l'établissement. Les évaluations d'hôtels publiées sur les réseaux sociaux peuvent, elles aussi, être inventées ou avoir été achetées.

Voitures de location

En réservant une voiture de location, on dispose d'un moyen de transport flexible sur le lieu de vacances. Les clients ont souvent le choix entre de nombreux modèles de voitures dotées de différentes options. La réservation en ligne d'une voiture de location avant le voyage est censée offrir du choix, des informations et de la sécurité aux consommateurs, mais des problèmes peuvent aussi survenir.

- **Transparence sur les prix** : pour les voitures de location aussi, il se peut que des frais supplémentaires qui n'ont pas été correctement signalés en amont soient facturés une fois sur place. Par exemple, il doit être indiqué si la voiture est équipée d'un système de navigation, de pneus d'hiver, de chaînes de neige ou de sièges enfants, ou combien ces options coûtent en supplément.
- **Problématique liée aux assurances** : la plupart des sites de réservation proposent aux clients une assurance en ligne au moment de la réservation. Mais certaines assurances ne précisent pas clairement les dommages couverts. Ainsi, les dommages au niveau du pare-brise, des pneus ou du toit ne sont pas couverts par toutes les assurances. Il peut aussi arriver que l'on souscrive une assurance tous risques en ligne et qu'elle ne soit pas reconnue sur place.
- **Conditions floues en matière de responsabilité** : souvent, il n'est pas non plus clair ce qui se passe en cas d'accident. Qui paie en cas d'effraction ou de vol ? Les conditions sont souvent difficiles à trouver sur les sites web ou elles sont formulées de façon complexe.
- **Problèmes liés aux plateformes intermédiaires** : il est particulièrement embêtant quand on réserve une voiture et qu'on effectue le paiement en ligne, mais que le prestataire local n'a pas reçu de confirmation.

Voyagiste ou intermédiaire

Sur les plateformes en ligne, il n'est pas toujours évident de savoir s'il s'agit d'un voyagiste en ligne qui propose et organise le séjour ou simplement d'un intermédiaire. Les intermédiaires n'assument aucune responsabilité en cas de problèmes, de défauts ou d'insolvabilité des prestataires (hôtels, agences de location de voitures, etc.).



4. Risques inhérents à Internet lors de la réservation en ligne

Outre les risques propres à la réservation de services ou de voyages, des dangers peuvent aussi survenir de manière générale lors de la réservation électronique.

Sites web frauduleux : il existe de faux sites qui imitent des plateformes existantes, mais aussi des sites de réservation inventés de toute part. Les utilisateurs créent leur profil sur ces fausses plateformes de réservation et les escrocs y dérobent leurs données personnelles ou leur argent.

Phishing : des e-mails frauduleux imitant des messages d'entreprises incitent les utilisateurs à cliquer sur des liens vers des sites web frauduleux pour qu'ils y saisissent des données personnelles comme des mots de passe ou des informations relatives à leur carte de crédit. Ces données peuvent être utilisées pour voler de l'argent ou usurper une identité.

Faillles de sécurité et fuites de données : des failles dans les systèmes peuvent entraîner la publication involontaire ou le vol de données personnelles ou sensibles.

Cybercriminels : des criminels s'infiltrent dans des réseaux ou des systèmes pour dérober des données ou de l'argent, ou pour exploiter des informations personnelles à d'autres fins, comme l'usurpation d'identité.

5. Conseils pour effectuer des réservations en toute sécurité

Beaucoup de problèmes découlant de la réservation en ligne sont dus à l'inattention, à des imprécisions, à la désinformation et à des arnaques. C'est pourquoi il faut prendre quelques mesures de précaution lorsqu'on procède à des réservations en ligne.

BEE SECURE vous fournit des conseils pour effectuer des réservations en ligne en toute sécurité :

1. **Vérifier la fiabilité** : informez-vous sur la plateforme, son authenticité et sa fiabilité. Cherchez les mentions légales et des coordonnées de contact. Vérifiez aussi si le site web dispose d'un certificat de sécurité HTTPS (préfixe « https:// » dans l'adresse du site web ou symbole du cadenas).

2. **Lire et remettre en question les évaluations** : les avis semblent-ils excessivement positifs ? Il pourrait s'agir d'un signe qu'ils sont falsifiés. Vérifiez si les témoignages semblent authentiques, honnêtes et cohérents avec ceux d'autres clients.
3. **Comparer les offres sur plusieurs plateformes** : utilisez des sites de comparaison et recherchez des évaluations indépendantes.
4. **Demander des recommandations personnelles** : interrogez des amis ou des connaissances sur leurs expériences. Vos connaissances pourront peut-être vous recommander une bonne plateforme de réservation ou même des hôtels.
5. **Vérifier les détails** : lisez attentivement les offres, les évaluations et les conditions. Quels services sont inclus dans le prix ? Y a-t-il des frais supplémentaires ? Consultez les conditions générales de vente (CGV) sur les sites web.
6. **Ne pas se laisser mettre sous pression** : prenez le temps qu'il faut lors de la réservation pour tout contrôler et lire toutes les informations, même si les plateformes essaient de vous mettre sous pression.
7. **Privilégier les options de réservation flexibles** : choisissez, si possible, l'option qui permet de modifier ou d'annuler gratuitement votre réservation. De cette manière, vous êtes protégé si vous avez un doute sur une offre ou si vous trouvez une meilleure offre par après.
8. **Documenter les réservations** : enregistrez les e-mails, les billets, les confirmations de réservation et les justificatifs de paiement pour pouvoir présenter ces documents importants pendant votre voyage. Utilisez des espaces cloud sécurisés ou des portefeuilles électroniques pour pouvoir accéder à vos documents et billets sur vos appareils.
9. **Être vigilant avec les paiements anticipés** : si l'on vous réclame des paiements anticipés, il peut s'agir d'une arnaque. Assurez-vous que le site en question est digne de confiance.
10. **Établir un contact direct avec le prestataire** : en particulier pour des hébergements comme des logements de vacances ou des hôtels, il est recommandé de demander au prestataire de confirmer la réservation. L'idéal, c'est de réserver le logement directement auprès du prestataire, car ce dernier peut éventuellement vous proposer de meilleurs prix.
11. **Vérifier la couverture de l'assurance** : informez-vous pour savoir si votre carte de crédit ou vos contrats d'assurance actuels proposent déjà une couverture pour les voyages ou la location de voiture. Dans le cas contraire, souscrivez des assurances temporaires supplémentaires. Lisez attentivement quels dommages et quels scénarios sont couverts par l'assurance et informez-vous si vous devez payer une participation en cas de sinistre.
12. **Faire appel à son bon sens** : si une offre semble trop belle pour être vraie, c'est souvent qu'elle est trop belle pour être vraie.

La réservation en ligne fait partie intégrante de notre quotidien. Elle simplifie beaucoup de processus, permet de gagner du temps et offre une large gamme de choix. Or, c'est précisément parce que tout semble si rapide et si facile qu'on peut aussi vite commettre des erreurs.

Qu'il s'agisse simplement de prendre rendez-vous chez le coiffeur ou de planifier un tour du monde, si on s'informe correctement et qu'on fait attention à certains détails, on peut profiter des avantages de la réservation en ligne sans se faire avoir.



Portefeuilles électroniques

Les portefeuilles électroniques (*wallets*) sont des applications qui permettent d'enregistrer des cartes sur le smartphone pour les utiliser sur l'appareil. On peut aussi y enregistrer des billets d'avion et des tickets de transports publics.

6. Conseils en cas de problèmes

Si, en dépit de toutes ces mesures de précaution, un problème survient, il est important de réagir immédiatement.

- **Conservez tous vos justificatifs et toutes les preuves !**
Enregistrez l'ensemble de vos documents, e-mails, factures, captures d'écran et échanges pour pouvoir prouver la réservation.
- **Contactez la plateforme ou le prestataire !** Prenez contact le plus rapidement possible avec la plateforme intermédiaire et le prestataire afin de signaler le problème et de trouver une solution.
- **Faites intervenir un organisme de protection des consommateurs !** Au Luxembourg, *l'Union luxembourgeoise des consommateurs* (ULC) offre une assistance et des conseils juridiques. Si vous rencontrez des problèmes liés à un voyage, vous pouvez saisir la *Commission luxembourgeoise des litiges de voyage* (CLLV).
- **Signalez toute arnaque à la police !** Si vous faites l'objet d'une arnaque, vous devriez porter plainte auprès de la police.

Liens utiles

- Droits liés à la protection des consommateurs : www.consilium.europa.eu/fr/topics/consumer-protection
- Centre Européen des Consommateurs Luxembourg : www.cecluxembourg.lu

- ULC (Union luxembourgeoise des consommateurs) : www.ulc.lu/fr
- Police Grand-Ducale : police.public.lu/fr/aide-aux-victimes/arnaques.html

Bibliographie

- **Centre Européen des Consommateurs Luxembourg.** Buchung eines Mietwagens.
www.cecluxembourg.lu/wp-content/uploads/Infosheet-Location-de-voiture-DE_compressed.pdf
- **Gouvernement.** Réservation hôtelière en ligne : que faut-il vérifier?
www.economie.gouv.fr/dgccrf/les-fiches-pratiques/plateformes-de-reservation-en-ligne-prenez-le-temps-de-comparer
- **Luxemburger Wort.** Reisebüro vs. Online: Wo junge Leute lieber buchen.
www.wort.lu/wirtschaft/reisebuero-vs.-online-wo-junge-leute-lieber-buchen/11906506.html
- **Onlinesicherheit.at.** Karten und Tickets in der Wallet – eine App für alle Fälle?
www.onlinesicherheit.gv.at/Services/News/Digitale-Wallets-Karten-hinzufuegen.html
- **Onlinesicherheit.at.** So schützen Sie sich vor den häufigsten Betrugsmaschinen auf booking.com
<https://www.onlinesicherheit.gv.at/Services/News/So-schuetzen-Sie-sich-vor-den-haeufigsten-Betrugsmaschinen-auf-booking.html>
- **Statista.** Tourism – Travel Bookings: Online Vs. Agency
www.statista.com/chart/29622/travel-bookings-online-vs-agency
- **Stiftung Warentest.** Mit diesen zehn Tipps buchen Sie clever einen Mietwagen
www.test.de/Mietwagen-So-vermeiden-Sie-Aerger-im-Urlaub-5320324-0
- **SWR.** Ferienwohnung oder Ferienhaus: Vorsicht vor Fake im Internet
www.swr.de/video/sendungen-a-z/marktcheck/ferienwohnung-ferienhaus-fake-buchung-im-internet-100.html
- **Verbraucherzentrale.de.** Online-Reisebüros: So vermeiden Sie Probleme bei der Urlaubsbuchung
www.verbraucherzentrale.de/wissen/reise-mobilitaet/urlaub-buchen/onlinereisebueros-so-vermeiden-sie-probleme-bei-der-urlaubsbuchung-11306



Éditeur: **Service national de la jeunesse (SNJ)**
Service national de la jeunesse - B.P. 707 L-2017 Luxembourg
www.snj.lu | www.bee-secure.lu



© 2025 **Service national de la jeunesse (SNJ) – Initiative BEE SECURE**
Consulter la licence Creative Commons de cette publication :
www.creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.fr

Fiche thématique

E-Booking

Opportunités et risques de la réservation sur Internet

12.2025

ISBN 978-2-919846-32-0

Ressource électronique

Initié par:



Opéré par:



Cofinancé par:

