

Hôteliers : DMA et modifications des Conditions générales de partenariat BOOKING (CGP)

Le présent « Net hôteliers » a pour vocation à vous expliquer la communication relative à la réglementation européenne dénommée « Digital Market Act » (DMA) que vous avez reçue courant novembre de la part de Booking et qui va entraîner une modification des CGP qui entrera en vigueur le 2 décembre prochain.

Suivez-nous sur www.umih.fr

DMA et modifications des Conditions Générales de Partenariat BOOKING

Courant novembre, vous avez certainement reçu une communication de la part de Booking relative au « DMA » impliquant une modification de leurs conditions générales de partenariat (« CGP ») qui entreront en vigueur au 2 décembre 2024 prochain.

L'UMIH vous explique.

1. « DMA » de quoi parle -t-on ?

La **loi sur les marchés numériques (DMA pour « Digital Markets Act »)** est une réglementation européenne visant à encadrer les grandes plateformes numériques (appelées « gatekeepers » ou « contrôleurs d'accès »).

Le DMA a pour ambition de lutter contre les pratiques anticoncurrentielles des grandes plateformes numériques, qui exploiteraient souvent leur **position dominante** pour **imposer des conditions désavantageuses aux entreprises dépendantes** de leurs services. En régulant ces pratiques, **le DMA vise à corriger les éventuels déséquilibres économiques**, à encourager une concurrence plus équitable avec les petites entreprises et à offrir une transparence accrue aux consommateurs. Ce règlement marque **une avancée significative dans la régulation des plateformes numériques**, après le règlement Platform to Business (P2B), en consolidant les efforts pour contrer les comportements déloyaux.

Le DMA représente **un tournant majeur pour la régulation des grandes plateformes numériques**. En assurant **une surveillance rigoureuse et en sanctionnant les comportements déloyaux**, ce règlement vise à rétablir une concurrence saine sur le marché européen.

Cette réglementation a un **impact direct pour Booking** qui a été **officiellement désigné le 13 mai dernier par la Commission européenne comme « contrôleurs d'accès »** en vertu du DMA, ce qui constitue une évolution importante pour l'industrie hôtelière et le secteur de la réservation en ligne car cela l'obligeait à une **mise en conformité le 13 novembre 2024**, avec plus de transparence et une plus grande équité vis-à-vis des hôtels.

Pour rappel vous trouverez, ci-après, les principaux points de cette nouvelle réglementation et **pour plus de détails, nous vous renvoyons vers la circulaire Europe dédiée n°02.24.**

2. Objectifs du DMA

- Entré en vigueur le **7 mars 2024**, le DMA impose des obligations strictes aux grandes plateformes comme Google, Amazon ou Booking.
- Il vise à :
 - **Lutter contre les pratiques anticoncurrentielles.**
 - **Rééquilibrer les rapports de force** entre grandes plateformes et entreprises dépendantes.
 - **Accroître la transparence** pour les consommateurs.
 - **Promouvoir une concurrence équitable**, notamment avec les petites entreprises.

3. Implications pour Booking et le secteur hôtelier

- Booking est reconnue comme « contrôleur d'accès » depuis le **13 mai 2024** et avait jusqu'au **13 novembre 2024** pour se conformer au DMA et présenter son **rapport de conformité** à la Commission européenne.

- C'est dans ce contexte que Booking vous a adressé, par email courant novembre, une communication sur les conséquences de leur nouveau statut de « contrôleur d'accès », la communication est consultable [ici](#).
- Obligations clés imposées à Booking dans le cadre du DMA :
 - **Suppression des clauses de parité tarifaire** (déjà interdites en France par la loi Macron).
 - **Transparence accrue** sur le référencement des hôtels.
 - **Meilleur accès aux données clients** pour les hôteliers.
 - **Utilisation équitable des services de paiement.**
- En parallèle, **la Cour de Justice de l'Union Européenne a récemment rendu un arrêt majeur¹** en jugeant **que les clauses de parité (larges et étroites) ne sont ni objectivement nécessaires ni proportionnées**. Cette décision faisait suite à une question préjudicielle de Booking dans le cadre d'une procédure l'opposant à une association d'hôteliers allemands.



Ainsi Booking en vertu du DMA et de la récente décision de la CJUE n'a pas eu d'autre choix que de supprimer toutes les clauses instaurant une parité tarifaire (larges ou étroites²) sur l'ensemble de l'espace économique européen.

4. Réactions du secteur hôtelier

- La branche hôtellerie, via son association européenne **l'Hotrec qui représente les intérêts du secteur CHRD au niveau européen**, considère que la mise en conformité de **Booking doit aller au-delà d'une simple suppression des clauses de parité tarifaire** sur le marché européen.
- La branche hôtellerie milite notamment pour :
 - Une véritable transparence.
 - Un accès renforcé aux données.
 - Des pratiques plus équitables.
- Or, **Booking minimise, selon nous, ses obligations** ce qui a poussé les acteurs du secteur à alerter la **Commission européenne** et les médias.

5. Prochaines étapes

- Lors d'un groupe de travail du **25 novembre 2024**, Booking a présenté son rapport de conformité à la Commission européenne. Cette audition s'est faite en présence de la présidente de la branche hôtellerie qui portait la voix des hôteliers.
- Lors de son audition, **Booking a maintenu son interprétation minimaliste de la réglementation.**
- La Commission européenne va analyser le rapport de Booking et rendre ses conclusions sous 6 mois.
- La branche hôtellerie **continue sa surveillance et mobilisation, avec l'aide de l'Hotrec**, afin que le déploiement du DMA par les services de Booking **respecte bien l'esprit de la réglementation**, à savoir notamment **un rapport de force plus équilibrée et une plus grande transparence.**

¹ [la Cour de Justice de l'Union Européenne \(CJUE\) a statué le 19 septembre 2024](#)

² En résumé, « Parité large » signifie que l'hôtelier s'interdit de donner des tarifs moins chers à d'autres OTA, « parité étroite » signifie que l'hôtelier s'interdit de faire des tarifs moins chers en direct.

En résumé :

Le DMA marque une avancée importante dans la régulation des grandes plateformes numériques. Cependant, l'application qui en est faite par Booking minimise ses objectifs en particulier sur les enjeux de transparence et d'équité dans la relation hôtel et clients.

Le secteur va rester vigilant pour garantir le respect plein et entier de cette réglementation.

6. Modification des CGP de Booking

Dans le cadre de la communication reçue, Booking informe les adhérents de différents changements découlant de leur nouveau statut.

Ci-après les extraits de la communication qui concernent les partenaires (*la communication, en son entier, est consultable [ici](#)*) :

« Nous avons rapidement informé nos partenaires des changements suivants qui pourraient avoir un impact sur la manière dont ils gèrent leur activité sur notre plateforme :

- **Suppression des exigences en matière de parité dans l'ensemble de l'Espace économique européen** : Afin de simplifier davantage nos conditions contractuelles, nous avons actualisé nos Conditions Générales de Prestation (CGP) applicables aux établissements situés dans l'EEE de sorte qu'elles excluent désormais toute référence à la parité. Ces [versions actualisées](#) s'appliquent déjà aux partenaires d'hébergements qui rejoignent Booking.com. Pour les partenaires existants, elles prendront effet le 2 décembre 2024.

Nous avons passé en revue les conditions de nos contrats afin de nous assurer de leur conformité à l'interdiction de parité stipulée par le DMA. Nous continuerons de ne pas imposer (ultérieurement) de conditions de participation sur notre plateforme qui empêcheraient effectivement les partenaires de proposer de meilleurs tarifs ou de meilleures conditions concernant leurs disponibilités dans l'EEE ou sur d'autres canaux. »



Cette disposition n'a que peu d'impact pour les hôteliers français puisque la loi Macron interdit depuis 2015 ce type de clause³.

- **Accès à de nouvelles données améliorées relatives à votre activité** : nos partenaires avaient déjà accès à de nombreuses données et à des outils d'analyses, et ce, avant même la mise en place du DMA.

Pour nous assurer de respecter les exigences du DMA en matière d'accès aux données, nous avons **développé 2 nouveaux tableaux de bord contenant encore plus d'informations pour les partenaires proposant des attractions et des voitures de location.**

Nous avons également déployé **une option permettant de télécharger des données supplémentaires sur l'extranet afin de faciliter le traitement des données par les partenaires d'hébergements.**



Cette nouveauté pourrait permettre aux hôteliers d'accéder à plus de données concernant leurs réservations. A ce stade, nous n'en savons pas plus et attendons un retour de la part de nos contacts chez Booking.

³ Celles-ci sont interdites en France depuis la loi Macron, et les passages de vos CGP actuelles relatifs à la parité ne vous sont pas applicables, c'est rappelé à la définition « Pays spécifiques non soumis à la clause de parité » (cf. Net Hôteliers 4)

Qui contacter si vous avez des questions ou des commentaires relatifs à notre approche sur le respect du DMA ?

Si vous avez des questions ou des commentaires sur les mesures que nous avons mises en œuvre, veuillez nous les adresser en remplissant ce [formulaire](#). »

Attention à bien vérifier quel(s) contrat(s) vous avez signé avec BOOKING, et les éventuelles conditions particulières conclues à titre individuel ou programme supplémentaire (BSB, Genius, Preferred, etc.) que vous pourriez avoir souscrit qui, sauf indication contraire de BOOKING, viendront s'ajouter aux nouvelles CGP qui entreront en vigueur le 2 décembre prochain.

Entrée en vigueur :

Acceptation automatique dès lors que vous utilisez les services de BOOKING à partir du 2 décembre 2024.

Refus des nouvelles CGP :

Vous avez la possibilité de refuser ce nouveau contrat, ce refus aura pour conséquence de **résilier le partenariat avec BOOKING, sous un délai de 14 jours à compter de la notification du refus au service concerné.**

Vous devrez honorer toutes les réservations en cours et le paiement des commissions correspondantes (article 7 des CGP).
