

Communiqué de presse

Les associations de voyage refusent la surtaxe du groupe Lufthansa

Zurich, 14 juillet 2015 – Dans une prise de position commune, les trois associations interprofessionnelles suisse, allemande et autrichienne (Fédération Suisse du Voyage FSV, Deutscher ReiseVerband DRV et Österreichischer ReiseVerband ÖRV) critiquent vertement la décision de Lufthansa et de ses compagnies affiliées Swiss et Austrian Airlines d'introduire à partir du mois de septembre un supplément de CHF/€ 16 pour les réservations effectuées via un système de réservation global (GDS).

Les compagnies aériennes du groupe Lufthansa – dont font également partie Swiss et Austrian Airlines – prévoient d'introduire dès le mois de septembre 2015 une taxe de CHF/€ 16 sur les réservations effectuées par les agences de voyages via un système de réservation global (GDS). Et les tensions suscitées dans l'univers des agences de voyages – actives tant sur le plan stationnaire qu'en ligne – par la volonté du groupe de prélever cette dite Distribution Cost Charge (DCC) ne sont pas prêtes de s'apaiser. C'est pourquoi la commission aérienne commune des associations interprofessionnelles en Suisse, en Allemagne et en Autriche exige que le groupe Lufthansa et les exploitants des GDS trouvent ensemble une solution pour la structure de leurs coûts et redevances. «Il s'agit d'un problème entre ces deux partenaires, qui ne doit en aucun cas se régler sur le dos des agences de voyages et de leurs clients», explique Walter Kunz, directeur de la Fédération Suisse du Voyage (FSV).

Les représentants de ladite commission aérienne D-A-CH estiment que le groupe de compagnies aériennes et les systèmes de distribution globale (GDS) doivent trouver une solution acceptable pour la branche. En effet, les agences de voyages disposent de solutions de branche fonctionnant à la perfection et les GDS sont des systèmes extrêmement évolués mis en œuvre dans le monde entier. Pour toutes ces raisons, la commission aérienne D-A-CH exhorte le groupe Lufthansa à renoncer à l'introduction de la DCC. Ou, s'il maintient sa décision, à facturer également la DCC dans le cadre du canal de distribution de Lufthansa, Swiss et Austrian Airlines, à savoir sur leur site web, ceci afin de ne pas désavantager les autres canaux.

Le conflit actuel portant sur les frais de distribution, et par conséquent sur la taxe DCC, engendre des frais supplémentaires énormes pour les clients dans la mesure où l'augmentation de prix unilatérale concerne uniquement les réservations via les GDS. En clair, le client paiera davantage. Pour éviter cette majoration, il faut accepter de renoncer à la transparence tarifaire et à la comparaison avec la concurrence puisque les clients seront dirigés de manière ciblée vers les canaux de réservation directe du groupe Lufthansa, où ils ne trouveront aucune présentation neutre de toutes les offres sur le marché.

Possibilité de comparaison transparente impossible

Ce préjudice concurrentiel est inacceptable pour la branche des agences de voyages. Par ailleurs, la solution technique proposée par le groupe Lufthansa via son site LHGroup-agent.com s'avère insuffisante. Et les fonctions manquantes, par exemple l'absence de connexion avec les systèmes de facturation et d'évaluation des chaînes d'agences de voyages situés en aval, ne font qu'aggraver le problème.

Le fait qu'un seul produit y soit affiché empêche en outre l'agence de voyages de procéder à une comparaison transparente au moment où elle conseille son client. Dans l'intervalle, la compagnie aérienne a toutefois reconnu que ce portail ne constituait pas une réelle alternative.

La commission aérienne D-A-CH est intimement convaincue que l'enjeu va bien au-delà des frais de distribution. Pour elle, le groupe Lufthansa a pour objectif d'acquérir les données des clients et d'avoir la mainmise sur ces informations. Les connexions directes imposées par ce biais aux entreprises clientes sont aussi inefficaces que coûteuses et offrent à la compagnie aérienne l'accès complet et exclusif à la réservation du client (ledit PNR: Passenger Name Record).

Ces connexions directes étant gérées hors du système de facturation BSP (Billing and Settlement Plan) de l'Association internationale du transport aérien IATA, qui fait ses preuves depuis des décennies, il est impossible de savoir quels seront les délais de paiement applicables. En conclusion, la commission aérienne D-A-CH est d'avis que la décision d'introduire la DCC crée un grand nombre de problèmes – sans déboucher sur des résultats tangibles jusqu'ici.

Plus amples informations:

Fédération Suisse du Voyage (FSV)
Walter Kunz
T: +41 44 487 30 50
M: +41 79 454 24 44
E: kunz@srv.ch

Primus Communications GmbH
Jonathan Spirig
T: +41 44 421 41 21
M: +41 78 889 18 58
E: j.spirig@primcom.com