

10.000 hôteliers européens unis contre la politique tarifaire de Booking.com

L'Echo, Dominique Liesse, le 04 août 2025

Le recours initié par la fondation néerlandaise Hotel Claims Alliance Foundation contre la politique tarifaire de Booking.com regroupe déjà plus de 10.000 hôteliers européens. Le préjudice pourrait atteindre plusieurs centaines de millions d'euros.

La grogne des hôteliers européens face à la plateforme Booking.com ne faiblit pas; bien au contraire! Ils sont désormais plus de 10.000 acteurs à s'être ralliés au recours collectif, et ce nombre pourrait encore gonfler. En ligne de mire, les clauses de la politique tarifaire de la plateforme de réservation. Ils réclament donc une indemnisation pour les préjudices financiers subis.

"Le montant total des indemnisations réclamées à Booking.com pourrait atteindre plusieurs centaines de millions d'euros à l'échelle européenne, soit des dizaines, voire des centaines de milliers d'euros pour certains établissements selon leur volume de réservations via la plateforme", nous indique-t-on à la Fédération européenne de l'HoReCa, L'Hotrec. L'indemnisation sera en effet calculée individuellement sur base du montant des commissions versées par chaque hôtel à Booking.com sur la période concernée.

Plus de 30 associations nationales se sont jointes au recours. Néanmoins, ce sont les hôteliers qui ont subi des préjudices qui doivent s'inscrire personnellement. "La mobilisation en Belgique est bien engagée grâce au soutien actif de la Fédération Horeca Wallonie, la Fédération Horeca Bruxelles et Horeca Vlaanderen, qui relaient l'initiative auprès de leurs membres", ajoute-t-on à L'Hotrec, sans toutefois pouvoir donner de chiffres précis sur cette mobilisation.

Pour L'Hotrec, "tous les hôtels concernés à travers l'Europe pourraient être éligibles pour récupérer une partie importante des commissions versées à Booking.com entre 2004 et 2024, plus les intérêts."

La procédure

Tout est parti de l'arrêt de septembre 2024 de la Cour de justice de l'Union européenne. Celle-ci jugeait que les clauses tarifaires de Booking.com violaient le droit européen de la concurrence. Concrètement, Booking.com empêchait les hôtels de proposer de meilleurs prix sur d'autres plateformes ou sur leurs propres sites web.

Le recours est initié par la Hotel Claims Alliance Foundation, une fondation néerlandaise chargée de porter l'action en justice devant la cour d'Amsterdam, lieu du siège de Booking.com.

La fondation est soutenue par un consortium d'experts juridiques et économiques issus de plusieurs pays européens. L'Hotrec et ses associations nationales assurent la coordination et la communication vers les hôteliers.

Sur le fond

Selon une étude de L'Hotrec, Booking détenait, en 2024, 71% des réservations en ligne, soit une hausse de 10% en dix ans. À titre de comparaison, Expedia détient près de 15% du marché.

Emmanuel Didion, président faisant fonction de la Fédération HoReCa Wallonie explique que Booking.com offrait pendant des années, outre une politique tarifaire "déloyale", des avantages en plus du programme de fidélité que les hôteliers ne pouvaient offrir. Depuis lors, Booking.com a supprimé son offre d'avantages. "Les commissions de Booking.com pourraient avoir été gonflées d'au moins 30 % en raison des clauses de parités tarifaires", ajoute-t-on chez L'Hotrec.

Pour Rodolphe Van Weyenbergh, de Brussels Hotel Association, il est important, même avec un partenaire incontournable, de veiller à ne pas avoir d'abus de position dominante. Il plaide ainsi pour une liberté tarifaire où l'hôtel peut proposer sur son site de meilleures conditions.

Les clients mécontents

En parallèle à l'action des hôteliers, l'association de protection des consommateurs néerlandais, Consumentenbond et Consumer Competition Claims Foundation, a aussi lancé en juin dernier une procédure de réclamation contre Booking.com pour les préjudices subis, cette fois, par les clients néerlandais. Elle déclarait ainsi que "les consommateurs paient trop cher leurs chambres d'hôtel depuis des années". L'association estime le préjudice à plusieurs centaines voire millions d'euros, soit des dizaines ou des centaines d'euros par client.