

**COMMISSION DE LITIGES
VOYAGES ASBL**

**RAPPORT ANNUEL
2013**

Commission de Litiges Voyages asbl

North Gate III

Bd. du Roi Albert II, 16

1000 Bruxelles

TEL: 02/277.62.15

FAX: 02/277.91.00

TABLE DES MATIERES

PRÉFACE DE LA PRÉSIDENTE.....	3
<u>PARTIE I : GÉNÉRAL</u>	5
- 1. INTRODUCTION.....	6
- 2. OBJET	7
○ 2.1. INSTAURATION	7
○ 2.2. OBJET	7
- 3. GESTION.....	8
○ 3.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE	8
○ 3.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	8
○ 3.3. LE BUREAU.....	10
○ 3.4. LE SECRÉTARIAT	10
- 4. FINANCES	11
<u>PARTIE II : ARBITRAGE</u>	12
- 1. MÉTHODE	13
○ 1.1. COMPÉTENCE	13
○ 1.2. FONCTIONNEMENT/PROCÉDURE	13
- 2. LE COLLÈGE ARBITRAL.....	15
- 3. CONTACTS AVEC LA COMMISSION	16
○ 3.1. LES DEMANDES.....	16
▪ 3.1.1 LES DEMANDES D'INFORMATION	16
▪ 3.1.2 LES DOSSIERS IRRECEVABLES	16
○ 3.2. LES APPELS TÉLÉPHONIQUES	16
- 4. L'ARBITRAGE EN 2013.....	17
○ 4.1. EN GÉNÉRAL.....	17
○ 4.2. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2013	19
▪ 4.2.1. QUALITÉ DU SÉJOUR	21
▪ 4.2.2. RETARDS OU MODIFICATIONS DE TRANSPORT.....	21
▪ 4.2.3. EXCURSIONS, CIRCUITS GUIDES.....	21

▪ 4.2.4. AU MOINS 2 ÉLÉMENTS DE LITIGES	21
▪ 4.2.5. SURRÉSERVATION	22
▪ 4.2.6. ANNULATION	22
▪ 4.2.7. AUTRES	22
○ 4.3. RÉPARTITION LINGUISTIQUE.....	23
○ 4.4. DOSSIERS TRANSFRONTALIERS	23
○ 4.5. SENTENCES	23

PARTIE III : PROCEDURE DE CONCILIATION..... 25

- 1. INSTAURATION	26
- 2. OBJET	26
- 3. COMPÉTENCE	26
- 4. CARACTÉRISTIQUES.....	27
- 5. PROCÉDURE	28
○ 5.1 1 ^{ER} CONTACT.....	28
○ 5.2 L'ACCORD DE CONCILIATION	28
○ 5.3 LE PAIEMENT DES FRAIS	29
○ 5.4 LE CONCILIEUR	29
○ 5.5 LA NÉGOCIATION	29
○ 5.6 L'ACCORD FINAL.....	30
- 6. RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2013	31

PRÉFACE DE LA PRÉSIDENTE

Depuis sa création dans les années 80, la Commission de Litiges Voyages a beaucoup évolué. Mais dans le passé comme à l'avenir – maintenant que la Directive européenne en matière de règlement alternatif de litiges est transposée en droit belge par une loi qui est reprise dans le livre XVI du Code de droit économique - l'ambition reste de trancher des litiges entre les voyageurs d'une part et les intermédiaires et organisateurs de voyages d'autre part. Actuellement la Commission est donc en train d'adapter aussi bien la procédure de conciliation que la procédure d'arbitrage à la nouvelle réglementation qui sera d'application à partir de 2015.

Mais revenons au rapport annuel de cette année 2013.

En ce qui concerne *la procédure d'arbitrage*, 72 litiges ont été traités par les collèges arbitraux en 2013 contre 74 en 2012. 65 % de ces cas étaient en français, 35% des dossiers en néerlandais¹.

Le nombre de litiges reste donc faible.

Tout comme l'année passée les principales raisons semblent d'une part la crise économique ainsi que le fait que les consommateurs organisent de plus en plus eux-mêmes leur voyage sur l'internet – ce qui les prive alors de la possibilité de faire appel à la Commission de Litiges en cas de litige avec la compagnie aérienne par exemple ou l'hôtelier. Mais les efforts des intermédiaires et organisateurs de voyages pour tenter de régler à l'amiable le plus de plaintes possible est également à l'origine du petit nombre de plaintes.

Comme de coutume, la plupart des litiges en 2013 concernaient la qualité du séjour.

Concrètement, il s'agit par exemple des attentes non satisfaites suivantes: l'infrastructure promise n'était pas disponible, il y avait des travaux dans l'hôtel, l'animation faisait défaut, la nourriture était de mauvaise qualité, les chambres étaient sales, il y avait du bruit, le type de chambre n'était pas correct, etc...

Toutefois, il est à noter que le pourcentage de ce type de litiges a diminué, passant de 41% en 2012 à 38% en 2013.

La Commission de Litiges a également traité des litiges concernant les retards et les modifications de transport (14%) des litiges concernant des excursions et des visites (11%), des litiges portant sur plus d'un élément de plainte (10%), des litiges concernant des annulations (7%) ou surréservations (7%) et des litiges portant sur d'autres problèmes (problèmes prix, cartes d'identité et visa, etc... 14%).

¹ Les pourcentages du texte ont été arrondis.

Sur les 72 litiges traités en 2013, la demande a été totalement ou partiellement accordée dans environ 70% des cas.

Un dédommagement moyen de l'ordre de 940 € par cas a été attribué.

Ce pourcentage relativement élevé de dossiers déboutés s'explique principalement en 2013 par le fait que le collège arbitral n'a pas tenu la partie adverse pour responsable.

En ce qui concerne *la procédure de conciliation* statu quo également au niveau du nombre de dossiers traités.

Des 28 cas qui ont été clôturés fin 2013/début 2014, 90% se sont réglés par un accord.

Enfin, conformément à la tradition, je souhaite remercier aussi bien le Ministre de l'Economie et des Consommateurs, que le Ministre de la Justice pour leur soutien financier et logistique en 2012.

La Commission de Litiges Voyages espère qu'elle pourra continuer à compter sur ce soutien à l'avenir car il est indispensable pour son existence et son fonctionnement.

Anne Moriau

6 mai 2014

PARTIE I

GÉNÉRAL

1. INTRODUCTION

Le but de la Commission de Litiges Voyages est de traiter les litiges entre voyageurs d'une part et intermédiaires de voyages et/ou organisateurs de voyages d'autre part.

Cela se fait par le biais d'une procédure de conciliation ou par le biais d'un collège arbitral.

Procédure de conciliation : Le conciliateur est un expert indépendant et impartial qui accompagnera et aidera les parties en cause afin d'arriver à un accord équitable.

Arbitrage : Le collège arbitral qui est composé paritairement d'arbitres représentant le secteur du voyage et d'arbitres représentant les consommateurs et qui est présidé par un président indépendant rend une décision contraignante et définitive.

L'asbl Commission de Litiges Voyages ne pourrait pas réaliser sa mission sans le soutien :

- des différentes associations : ABTO, BTO, FBAA, TEST-ACHATS, TRAVEL UNION, UPAV et VVR,
- du Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie,
- et du Service Public Fédéral Justice.

Ces différents organismes consacrent chaque année une grande attention à la prévention des litiges. De même, les intermédiaires et organisateurs de voyages affiliés à l'une des 6 organisations professionnelles (ABTO, BTO, FBAA, TRAVEL UNION, UPAV et VVR) s'engagent à respecter scrupuleusement les conditions générales de la Commission de Litiges Voyages.

Malgré ces efforts un litige peut survenir. C'est pour cela que la CLV existe. Les deux procédures de celle-ci vous sont expliquées de A à Z dans une brochure d'information, au moyen d'exemples concrets.

Le présent rapport annuel comporte une description des objectifs et du mode de fonctionnement de l'asbl, il reflète sa composition et sa situation financière. Il comporte également des chiffres précis sur les litiges pour lesquels le collège arbitral fut saisi au cours de l'année 2013.

2. OBJET

2.1. INSTAURATION

La Commission de Litiges Voyages a été créée en 1983 par la VVR (Vereniging van Vlaamse Reisbureaus) et l'organisation de consommateurs Test-Achats. Les autres partenaires de la Commission de Litiges Voyages sont : l'ABTO (Association of Belgian Tour Operators), la BTO (Belgian Travel Organisation) et l'UPAV (Union Professionnelle des Agences de Voyages) depuis 1992, la FBAA (Fédération Belge des exploitants d'Autobus et d'Autocars et des Organismes de voyages) depuis 1993 et TRAVEL UNION depuis 2000. La Commission est également reconnue et soutenue par le Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, depuis avril 1993. Elle est également subsidiée par le Service Public Fédéral Justice depuis 1999.

2.2. OBJET

Les membres actuels de l'asbl Commission de Litiges Voyages visent à atteindre une qualité optimale du secteur de voyages et à trouver une méthode simple mais efficace pour régler les litiges.

Le but principal de la Commission de Litiges Voyages est le règlement de ces litiges entre les consommateurs, d'une part, et les intermédiaires et/ou organisateurs de voyages d'autre part. Une description exhaustive du fonctionnement de la procédure d'arbitrage de l'asbl Commission de Litiges Voyages figure dans le point 1.2. de la 2^{ème} partie de ce rapport annuel (Fonctionnement/procédure : page 13). Le fonctionnement de la procédure de conciliation figure dans la 3^{ème} partie (page 27 et s.).

3. GESTION

La Commission de Litiges Voyages est une association sans but lucratif. Les premiers statuts ont été publiés au Moniteur Belge du 10 décembre 1983, les dernières modifications datent du 27 mai 2005.

3.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

L'assemblée générale est l'organe supérieur de l'asbl et est constituée de 2 collèges, à savoir : le collège C qui représente les consommateurs et le collège T qui représente le secteur des voyages. En 2013, les organisations étaient représentées par les personnes suivantes:

collège C

- pour Test-Achats : Nico De Bie (remplacé par Danièle Bovy à partir du 2 mai 2013), William Decoster, France Kowalsky, Geert Coene et Anne Moriau

collège T

- pour l'ABTO : Veerle De Boeck (remplacée par Claude Perignon à partir du 19 septembre 2013), Geert Van de Velde et Pieter-Jan Pollentier
- pour la BTO : Philippe Tilkin, Bernard Tuytens et Erik Van Hoornyck
- pour la FBAA : Rudy Fransen, Geert Gaens et Yves Mannaerts
- pour TRAVEL UNION : Fabienne Dumont, Alain Kisiel et Sébastien Hamende
- pour l'UPAV : Patrice Janssens, Hedy Hafsia et Alain Varenne
- pour la VVR : Bart De Baere, Walter Raspoet et Antoon Van Eeckhout

Représentant du Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie : Michel Allardin

Au cours de l'exercice, une assemblée générale a été réunie le 2 mai 2013.

3.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration se compose de 19 membres : 6 administrateurs représentant les consommateurs, 12 administrateurs représentant le secteur du voyage et 1 personne siégeant pour le Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie (sans droit de vote).

Les administrateurs sont élus parmi les membres de l'assemblée générale. Leur mandat a une durée de 4 ans. Les dernières élections se sont déroulées le 14 juin 2011.

Le conseil d'administration se compose des personnes suivantes :

collège C

- pour Test-Achats : Nico De Bie (remplacé par Danièle Bovy à partir du 2 mai 2013), William Decoster, France Kowalsky et Anne Moriau

- collège T

- pour l'ABTO : Pieter-Jan Pollentier et Geert Van de Velde
- pour la BTO : Bernard Tuyttens et Erik Van Hoornyck
- pour la FBAA : Emerald De Strycker et Yves Mannaerts
- pour TRAVEL UNION : Alain Kisiel et Sébastien Hamende
- pour l'UPAV : Marie Lebrun (remplacée par Patrice Janssens à partir du 2 mai 2013) et Alain Varenne (remplacé par Hedy Hafsia à partir du 2 mai 2013)
- pour la VVR : Bart De Baere et Walter Raspoet
- Administrateurs supplémentaires : Veerle De Boeck (remplacé par Claude Perignon à partir du 19 septembre 2013) et Karel De Meulemeester

Représentant du Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie : M. Allardin

Parmi les sujets importants sur lesquels le conseil d'administration s'est penché et qui sont en partie également abordés ailleurs dans ce rapport, on retient :

- la gestion financière de la Commission de Litiges Voyages
- la procédure de Conciliation
- la gestion du personnel

Au cours de l'exercice, le conseil d'administration a été convoqué 5 fois.

RÉUNIONS	2013	2012	2011
Conseil d'Administration	5 fois (21/02/2013, 05/05/2013, 20/06/2013, 19/09/2013, 12/12/2013)	4 fois (19/04/2012, 14/06/2012, 25/10/2012, 13/12/2012)	4 fois (07/04/2011, 26/05/2011, 27/10/2011, 15/12/2011)
Assemblée Générale	1 fois 02/05/2013	1 fois 14/06/2012	1 fois 26/05/2011

3.3. LE BUREAU

Le Bureau, qui se réunit tous les deux mois, est choisi par le conseil d'administration. Le président et les deux vice-présidents en font partie de plein droit.

Anne Moriau (présidente)

Veerle De Boeck (vice-présidente) (remplacé par Claude Perignon à partir du 19 septembre 2013)

Walter Raspoet (vice-président)

3.4. LE SECRÉTARIAT

Le secrétariat est conjointement avec le bureau, l'organe exécutif de l'association.

Le secrétariat prépare tous les dossiers, en assure le suivi et donne des explications par téléphone et par écrit sur la procédure à suivre. Il assure également le greffe des collèges arbitraux, l'administration de l'asbl, etc.

4. FINANCES

Le financement de la Commission de Litiges Voyages comporte 4 volets et se présentait, en 2013, comme suit :

1. cotisations de membre des associations professionnelles et des organisations de consommateurs dont le montant est fixé chaque année par le conseil d'administration.
2. contributions par les parties :
 - Pour l'arbitrage :
Les demandeurs payent une garantie pour faire traiter leur dossier par le collège arbitral (10 % de ce qu'ils réclament, avec un minimum de 100 €). Cette somme est mise à charge de la partie perdante. Les défendeurs payent un montant forfaitaire par cause perdue. Ce montant s'élève à 100 € pour les membres des différentes associations professionnelles (voir point 1 : page 6) et à 225 € pour les non-membres.
 - Pour la conciliation :
Chacune des parties en cause (voyageur, intermédiaire de voyages et/ou organisateur de voyages) paie des frais de participation s'élevant à 50 €. Pour les intermédiaires de voyages et les organisateurs de voyages, ce montant doit être majoré de la TVA.
Malheureusement, ce montant ne reflète pas le coût réel de la procédure.
3. contributions par les pouvoirs publics :
 - Le Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie met deux bureaux et différents locaux (salles de réunion) à la disposition de la Commission et supporte une partie des frais généraux (frais pour l'utilisation du fax, du téléphone, frais de photocopie, d'envoi...). Le Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie détache également une personne au secrétariat et accorde annuellement un subside de 15.000 €.
 - Le Service public Fédéral Justice a accordé également à la Commission un subside maximum de 30.000 € – dont le montant précis dépend du résultat de l'année – pour la procédure d'arbitrage et pour la procédure de conciliation.

Les cotisations sont essentielles au fonctionnement de la Commission de Litiges Voyages. Cette dernière demande le maintien d'une aide continue de la part de l'Etat, qu'elle soit financière ou autre. Cette demande se justifie puisque l'option politique actuelle choisie va dans le sens d'un règlement des litiges plus rapide et plus simple, répondant aux besoins des consommateurs.

La Commission de Litiges Voyages dépose chaque année ses comptes annuels au greffe du tribunal de commerce.

PARTIE II

ARBITRAGE

1. MÉTHODE

1.1. COMPÉTENCE

On ne peut saisir la Commission de Litiges Voyages que si le contrat de voyage le prévoit explicitement, ou si, après la naissance du litige, un compromis arbitral est signé entre les parties, en vertu duquel la Commission de Litiges Voyages est désignée comme instance compétente.

- Si l'organisateur de voyage applique les conditions générales de voyage de la Commission de Litiges Voyages, celle-ci est compétente. Les conditions générales de l'organisateur se trouvent dans la brochure ou l'offre de voyage qui présente la destination choisie.
- De même, si l'intermédiaire de voyages applique les conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, celle-ci est compétente pour intervenir dans un litige avec cet intermédiaire. Les conditions de l'intermédiaire se trouvent généralement au dos du bon de commande de celui-ci.

Il importe toutefois que le client respecte certains délais avant de saisir la Commission de Litiges Voyages d'un litige :

- 1) Le plaignant doit porter plainte sur place (si possible) et confirmer sa plainte par lettre recommandée (à l'organisateur et/ou intermédiaire de voyages) dans un délai d'un mois à partir de son retour de voyage ou à partir de la date de départ prévue, si le voyage n'a pas eu lieu (voir article 16 des conditions générales de voyage).
- 2) De retour de voyage, le voyageur doit tout mettre en oeuvre pour obtenir un règlement amiable avec la (ou les) partie(s) concernée(s). Si la plainte ne peut être réglée à l'amiable, dans une période de 4 mois à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige) il devient possible de saisir la Commission de Litiges Voyages. Ces dispositions figurent à l'article 18 des conditions générales de voyages.

Même si toutes les conditions sont remplies, il reste encore des aspects pour lesquels la Commission de Litiges Voyages n'est pas compétente. Par exemple : si le litige concerne des dommages corporels, si elle concerne une assurance de voyage ou d'assistance non-incluse, en cas de litiges non-contractuels, etc.

1.2. FONCTIONNEMENT/PROCÉDURE

Le fonctionnement de l'asbl Commission de Litiges Voyages et de son collègue arbitral est décrit dans le règlement de litiges. Celui-ci offre une protection juridique à toutes les parties, et est en outre simple et facile à suivre. La brochure d'information qui l'accompagne explique le règlement à l'aide d'exemples.

Lorsqu'une partie souhaite avoir recours à la Commission de Litiges Voyages, il lui suffit d'envoyer une lettre expliquant l'objet du litige et le moment où celui-ci est apparu. Le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages lui transmettra une brochure d'information, le règlement de litiges ainsi qu'un formulaire qui est la demande formelle d'arbitrage.

La partie qui, après lecture de ces différentes informations, décide d'entamer une procédure, est tenue de renvoyer le questionnaire correctement complété et signé et de prévenir la partie adverse de manière appropriée pouvant servir de preuve. Elle doit également payer une garantie qui correspond à 10 % de l'indemnisation qu'elle demande, en tenant compte d'un minimum de 100 EUR. Une fois le dossier complet, le secrétariat communique la date de l'audience à toutes les parties concernées.

En ce qui concerne les montants revendiqués à partir de 1.250 €, chaque partie adverse a le droit de refuser une procédure d'arbitrage en envoyant une lettre recommandée au demandeur. Elle dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre du plaignant signalant l'ouverture d'un dossier à la Commission de Litiges Voyages (preuve de réception faisant foi : lettre recommandée avec accusé de réception, accusé de réception de mail, ...). Le refus éventuel de la procédure d'arbitrage devra également être mentionné au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages. Dans ce cas, le litige devra alors être traité par le tribunal ordinaire. En dessous de 1.250 €, seul le voyageur aura la possibilité de refuser la procédure d'arbitrage.

A partir de ce moment, les parties disposent d'un délai d'un mois pour envoyer leur dossier en plusieurs exemplaires (en fonction du dossier) à la Commission de Litiges Voyages. Après réception, le secrétariat échange ces dossiers entre les différentes parties.

La partie défenderesse a 1 mois pour introduire des conclusions. La partie requérante peut y réagir, le défendeur ayant à son tour le droit de formuler une contre-réponse.

Après cette procédure écrite, les parties sont invitées à l'audience où elles auront l'occasion d'exposer oralement leurs points de vue. Finalement, le collège arbitral rend une sentence.

La procédure intégrale figure dans le règlement de litiges et est détaillée dans la brochure d'information de la Commission de Litiges Voyages.

2. LE COLLÈGE ARBITRAL

Le collège arbitral siège au sein de l'asbl Commission de Litiges Voyages et traite les litiges relatifs aux voyages en respectant le règlement de litiges.

Il est composé de façon paritaire et compte 1 ou 2 représentants du secteur de voyages et autant de représentants des consommateurs. Le collège arbitral est présidé par une personne juriste indépendante.

En 2013, les collèges arbitraux se composaient des personnes suivantes :

Présidents :

Maître Olivier Dugardyn

Maître Inge Geers

Monsieur Jacques Godefroid

Monsieur Joseph Schils

Maître Jos Speybrouck

Monsieur Gerrit Van der Wiele

Arbitres qui ont représenté les organisations de consommateurs:

Benlachab Ibtissame, Bovy Danièle, Coene Geert, Drykoningen Danielle, Fasseel Ann, Koelman Caroline, Kowalsky France, Moriau Anne, Nauwelaers Isabelle, et Van Neck Koen.

Arbitres qui ont représenté le secteur des voyages :

De Boeck Veerle, De Meulemeester Karel, Duwel Rufin, Feneau Laurence, Hamende Sébastien, Kisiel Alain, Margodt Ronny, Pieper-Jan Pollentier, Perignon Claude, Raspoet Walter en Rasschaert Veerle.

Pendant cette année 2013, le collège arbitral a siégé 12 fois (11 fois en 2012), pour trancher 72 litiges (74 en 2012). 6 dossiers en moyenne étaient traités par audience (6,7 dossiers en 2012). Pour de plus amples informations sur l'arbitrage, voir point 8.

Les chiffres formulés dans ce présent rapport ne reflètent pas le nombre de litiges réellement introduits en 2013. En effet, toute une série de facteurs peuvent influencer le nombre de dossiers fixés en audience : volume du travail au secrétariat, retard de fixation, rattrapage de ce retard... Une augmentation ou une diminution du nombre de dossiers traités n'implique donc pas forcément que le secteur de voyage a rencontré plus ou moins de problèmes.

3. CONTACTS AVEC LA COMMISSION

3.1. LES DEMANDES

En 2013, le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages a reçu un total de 190 demandes (455 en 2012), une diminution d'environ 61 %.

Au 31 décembre 2013 la procédure a été entamée dans 75 dossiers (environ 39,5 %) (contre 80 cas ou 17,5 % en 2012). Les requérants ont renvoyé le formulaire et payé la garantie.

Parmi les 75 dossiers, 37 dossiers ont déjà été traités en 2013. Les autres dossiers seront traités en 2014 par le collège arbitral.

3.1.1 LES DEMANDES D'INFORMATION

Parmi les 190 lettres reçues, 5 lettres ne concernaient qu'une demande d'information. Il s'agissait souvent de voyageurs qui voulaient obtenir des informations sur la procédure à suivre et souhaitaient recevoir une brochure d'information.

Les 185 lettres restantes étaient des litiges. Toutes ces lettres ne conduiront pas à une procédure. Des enquêtes téléphoniques menées les années précédentes ont démontré que le motif le plus courant de ces classements était que les requérants avaient trouvé un arrangement avec la partie adverse, qu'un certain nombre de requérants ne souhaitaient pas intenter une procédure à cause des frais y afférents, ou qu'ils reculaient devant la procédure et se déclaraient d'accord sur la proposition avancée par la partie adverse.

3.1.2 LES DOSSIERS IRRECEVABLES

Enfin, un certain nombre de lettres concernent un litige mais ne sont pas (ou plus) recevables par la Commission. En effet, la brochure explique clairement la compétence de la Commission et met les plaignants en garde contre les affaires prescrites ou les litiges pour dommages corporels, etc. Quant il s'agit de cas semblables, la majorité des plaignants ne renvoient pas la requête d'arbitrage.

3.2. LES APPELS TÉLÉPHONIQUES

Cette année, la Commission de Litiges Voyages a reçu entre 10 et 20 appels téléphoniques par jour (en moyenne).

Le secrétariat ne peut donner que des informations quant à la procédure à suivre de la Commission de Litiges Voyages. En tant qu'instance objective, celle-ci ne peut donner des conseils juridiques sur le bien-fondé du litige, sur le montant de la garantie, sur la fiabilité d'une entreprise,...

Si nécessaire, le secrétariat renvoie les consommateurs à des instances habilitées à répondre à toutes ces questions, telles que les associations de consommateurs, les services d'aide juridique, les associations professionnelles, le Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie et les avocats.

4. L'ARBITRAGE EN 2013

4.1. EN GÉNÉRAL

En 2013, le secrétariat a fixé 83 dossiers en audience. Sur ces 83 dossiers, 11 ont été réglés à l'amiable.

Le collège arbitral a traité 72 dossiers (contre 74 en 2012) : 37 dossiers entamés en 2013, 34 dossiers entamés en 2012 et 1 dossier entamé en 2011. A cet effet, le collège arbitral s'est réuni 2 fois. Il a traité en moyenne 6 dossiers par séance.

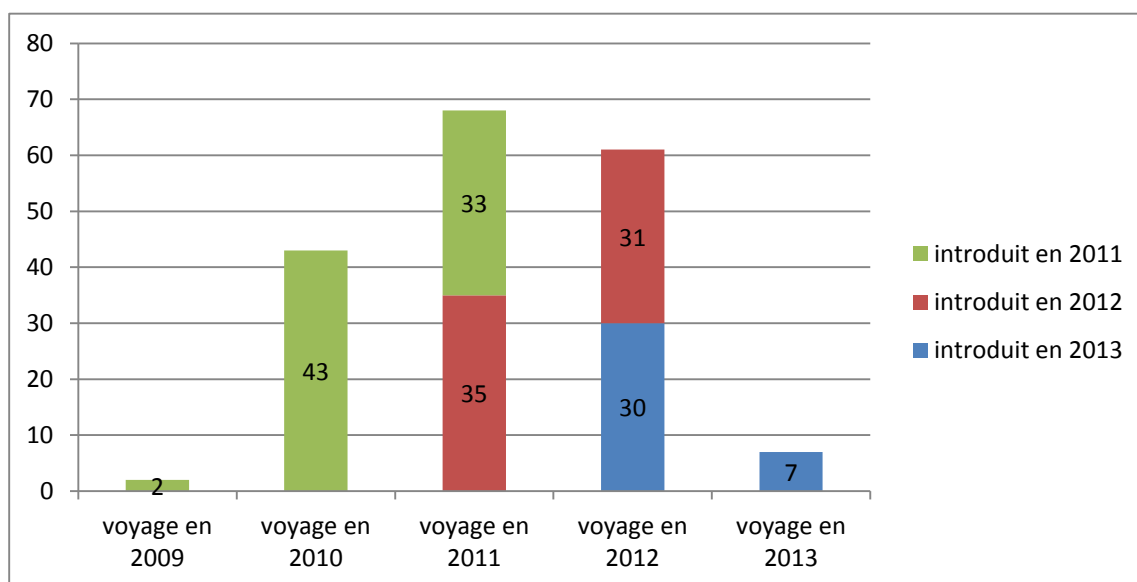
Le Collège arbitral a siégé 10 fois avec 4 arbitres et 2 fois avec 2 arbitres, sous la présidence d'un président indépendant.

Au cours de l'année 2013, il y a eu 8 audiences francophones où 47 dossiers ont été traités et 4 audiences néerlandophones où 25 dossiers ont été traités. La proportion des dossiers en arbitrage est de 65/35.

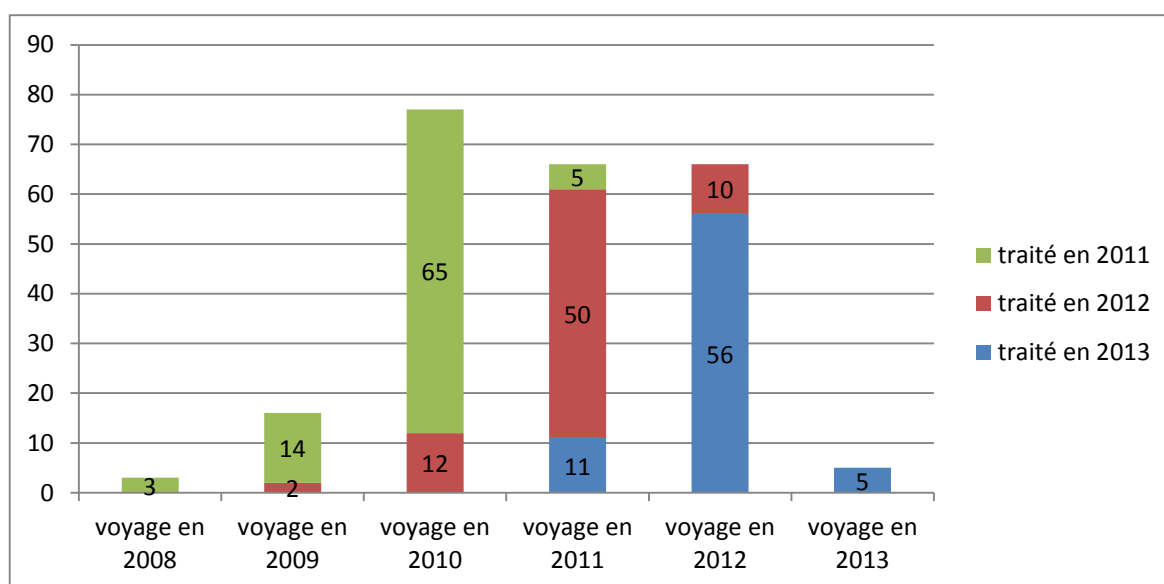
	2013	2012	2011
Nombre total de dossiers en arbitrage	72 (37 dossiers entamés en 2013, 34 dossiers entamés en 2012 et 1 dossier entamé en 2011)	74 (49 dossiers entamés en 2012, 25 dossiers entamés en 2011,	87 (36 dossiers entamés en 2011, 51 dossiers entamés en 2010)
- Francophones	47 (65%)	47 (64 %)	47 (54 %)
- Néerlandophones	25 (35%)	27 (36 %)	40 (46 %)
Nombre total de séances	12	11	15
- Francophones	8	7	8
- Néerlandophones	4	4	7
Nombre en moyenne par séance	6	6,7	5,8

Les litiges concernant un voyage d'une certaine année ne sont pas toujours introduits lors de la même année auprès de la Commission de Litiges Voyages, ni traités par le collège arbitral lors de cette même année.

Pour vous en donner une idée, vous trouvez ci-dessous un aperçu des litiges par année de voyage et selon le moment où le litige a été introduit auprès de la Commission de Litiges Voyages.



Vous trouvez également un aperçu des litiges par année de voyage et selon le moment où le litige a été traité par le collège arbitral.



4.2. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2013

Les chiffres repris ci-dessous concernent les 72 dossiers qui ont été traités en audience en 2013.

	2013		2012	
Nombre de dossiers en arbitrage	72		74	
NATURE DES LITIGES				
Qualité du séjour	27	37.5 %	30	40,54 %
Retards/changement transport	10	13.89 %	9	12.16 %
Excursions/ circuits	8	11.11 %	7	9.45 %
Au moins 2 éléments de litige (voir détail ci-dessous)	7	9,72 %	6	8.11 %
Surréservation	5	6.94 %	1	1.35 %
Annulation	5	6.94 %	4	5.41 %
- par l'organisateur	1		1	
- par le voyageur	4		3	
Autres	10	13.90 %	17	22.98 %
- Bagage	0		1	
- Prix avant le voyage	2		2	
- Conclusion du contrat	1		2	
- Location bateau / matériel de ski	0		2	
- Carte d'identité et visa	2		7	
- Divers	5		3	

Dossiers concernant « Plus de deux éléments de litige » :

<u>Type des différents litiges</u>	<u>Nombre</u>
Retards/changement transport Qualité du séjour	2
Retards/changement transport Excursions/ circuits	4
Qualité du séjour Carte d'identité et visa	1
Total	7

4.2.1. QUALITÉ DU SÉJOUR

En 2013, la plupart des litiges, à savoir 27 dossiers, soit 37.5 % (30 dossiers ou 41 % en 2012) concernaient la qualité du séjour offert et l'environnement : l'hôtel, le bungalow ou l'appartement ne s'avéraient pas si attrayants que décrits dans la brochure.

Les litiges qui reviennent le plus souvent sont : absence d'animation, repas médiocres, chambres sales, travaux dans l'hôtel, pas le type de chambre demandé, nuisance sonore, plage sâle, infrastructure ne correspond pas avec le nombre d'étoile demandé...

4.2.2. RETARDS OU MODIFICATIONS DE TRANSPORT

En 2013, la Commission de Litiges Voyages a reçu 10 dossiers, soit 13.89 % des cas (9 dossiers ou 12 % en 2012) relatifs au transport. Ces dossiers traitent de retards et/ou changements d'heures de départ/retour - ce qui était souvent considéré comme une réduction de la durée du séjour et parfois comme une perte de certaines excursions, de repas, ou d'autres services - ou, des plaintes sur des annulations de vol, du manque de place pour les personnes invalides ou le manque d'assistance.

4.2.3. EXCURSIONS, CIRCUITS GUIDES

En 2013, la Commission de Litiges Voyages a reçu 8 litiges, c.à.d. 11.10 % (7 dossiers ou 9.5 % en 2012) relatifs aux excursions et aux circuits guidés. Il peut s'agir de litiges portant sur les visites trop courtes ou sur l'absence de visite de certaines curiosités prévues dans le programme. D'autres litiges avaient trait au guide, qui manquait d'expérience, ne maîtrisait pas suffisamment la langue, n'avait pas une bonne connaissance des sites, manquait d'autorité,...

4.2.4. AU MOINS 2 ÉLÉMENTS DE LITIGES

Dans 9.72 % des cas ou dans 7 dossiers (6 dossiers ou 8 % en 2012), les voyageurs se plaignaient d'au moins deux aspects du voyage : transport, hébergement, accompagnement, animation, excursions,... Les voyageurs reprochent à l'organisateur de voyages un manque complet d'organisation.

Dans ces dossiers, toute une série de litiges moins importante ont abouti à un mécontentement total. En général, il s'agit d'une combinaison de retards de vol, de qualité du séjour, de surréservation, de mauvais repas, d'hôtesse peu aimables...

4.2.5. SURRÉSERVATION

Dans 6.94% des cas ou dans 5 dossiers (contre 1.35% en 2012), le litige concernait un problème de surréservation. En cas de surréservation, il arrive que le voyageur soit logé dans un autre hôtel que celui qu'il avait réservé initialement. L'alternative qui a été proposée par l'organisateur de voyages était perçue comme de qualité inférieure sur de nombreux points tels que l'emplacement, l'infrastructure et le cas échéant l'animation proposée.

4.2.6. ANNULATION

Dans 6.94 % des cas (contre 5,41 % en 2012), le litige portait sur un problème d'annulation. Dans 1 dossier traité (1 dossier en 2012), l'organisateur de voyages avait annulé le voyage ; dans 4 autres dossiers (3 dossiers en 2012) il s'agissait du voyageur lui-même.

4.2.7. AUTRES

10 dossiers, ou 13.90 % (17 ou 22.98 % en 2012) ne sont à classer sous aucune des rubriques précédentes. Il s'agit par exemple de problèmes de tarification, de carte d'identité ou de visa, de conclusion de contrat, de supplément de carburant, de hausse du taux d'échange du dollar, ...

4.3. RÉPARTITION LINGUISTIQUE

47 (65 %) des dossiers traités par la Commission étaient en français et 25 (35 %) étaient en néerlandais. En 2012 cette proportion était de 64/36.

4.4. DOSSIERS TRANSFRONTALIERS

En 2013, la Commission a traité 1 dossier transfrontalier : un voyageur Français a choisi de réserver son voyage par un intermédiaire belge, ou ayant son siège social en Belgique.

4.5. SENTENCES

Au total, les indemnisations attribuées en 2013 s'élevaient à 46.800,79 €.

22 dossiers ont été déboutés, soit 30.56 % du nombre total de dossiers en arbitrage (29.7 %, soit 22 affaires en 2012). Dans 1 de ces dossiers, la Commission de litiges Voyages n'était pas compétente (car il n'y avait pas de compromis arbitral). Dans les 18 autres dossiers (voir ci-dessous), le collège arbitral n'a pas donné suite aux demandes, les litiges s'étant avérées non fondés, et les frais de procédure (garantie) sont restés à charge du demandeur. On peut en déduire que les organisateurs de voyages et les intermédiaires de voyages ont tiré leçon des sentences prononcées antérieurement par la Commission de Litiges Voyages. En effet, dans nombre de cas, ils proposent déjà dans la période de conciliation un dédommagement raisonnable (avant l'intervention de la Commission de Litiges Voyages).

<u>Raisons du rejet</u>	<u>2013</u>
La partie adverse n'est pas responsable	14
Il n'y a pas de preuve dans le dossier	5
Autre ¹	2
Total	21

Dans les 50 dossiers non déboutés, le collège arbitral a accordé 46.800,79 € (52.875,73 € en 2012), ce qui représente 936.02 € par dossier (1.016,84 € en 2012).

¹ Dans ce cas le voyageur n'a pas subi de dommage.

Dans 10 des 50 cas, soit dans 20 % des cas (38.5% en 2012), le collège arbitral a décidé de répartir les frais entre le demandeur et le défendeur. Il s'avérait que le demandeur avait bien un motif pour porter plainte, mais que l'indemnisation demandée était manifestement exagérée. Car en effet, au plus la demande en réparation est importante, au plus les frais de procédure (garantie) sont élevés. Le collège arbitral estime que le défendeur ne doit pas être puni pour une demande exagérée du demandeur.

	2013	2012	2011
Nombre total des dossiers traités	72	74	87
Nombre de dossier contre le voyageur	0	0	4
Nombre total des voyageurs	212	196	263
Nombre moyen de voyageurs par dossier	3	3	3
Nombre de dossiers déboutés	22 (30.56%)	22 (29,7 %)	31 (35,6 %)
Nombre de dossiers pour lesquels le collège a attribué une indemnisation.	50 (69.44%)	52 (70,3 %)	56 (64,4 %)
Montant moyen attribué par dossier	936.02€	1016,84 EUR	898,18 EUR
Montant moyen attribué par voyageur	312.01 €	338,95 EUR	271,88 EUR
Délai moyen entre la réception de la requête d'arbitrage et l'envoi de la sentence arbitrale ¹ .	335 jours (11.2 mois)	346 jours (11,5 mois)	345 jours (11,5 mois)

¹ Une procédure devant la CLV prend au minimum 8 mois en raison d'exigences légales et procédurales et du respect des droits de la défense.

PARTIE III

PROCEDURE DE CONCILIATION

1. INSTAURATION

Avec l'appui du Ministre de la Justice et dans le cadre d'un projet pilote temporaire, une cellule conciliation a été créée au sein de l'asbl Commission de Litiges Voyages, dans le but d'essayer de régler, le plus rapidement possible, un certain nombre de litiges voyages.

Le projet pilote a démarré officiellement le 1^{er} octobre 2004. Il devait initialement s'achever le 30 juin 2005 mais a finalement été prorogé jusqu'en octobre 2005. Depuis, une cellule conciliation permanente a vu le jour au sein de l'asbl Commission de Litiges Voyages.

2. OBJET

Cette procédure simple de Médiation-Conciliation repose sur un accord volontaire entre le voyageur et l'intermédiaire de voyages et/ou l'organisateur de voyages de soumettre leur litige contractuel à un tiers-conciliateur indépendant et impartial en vue de chercher à atteindre, avec son aide et dans un dialogue mutuel, une solution équitable.

3. COMPÉTENCE

En principe, tout conflit contractuel ou litige relatif à (l'exécution ou non d') un voyage, réservé auprès d'un intermédiaire de voyages et/ou un organisateur de voyages belge qui adhère(nt) aux conditions générales de la Commission de Litiges Voyages., entre en ligne de compte pour une Conciliation, à la condition naturellement que les parties impliquées aient marqué leur accord avec celle-ci par écrit. Le secrétariat de la cellule conciliation dispose à cette fin d'un formulaire spécial (accord de conciliation).

Il est à noter que certains **délais** doivent être respectés avant que la Commission puisse intervenir.

Les parties concernées ne peuvent convenir de soumettre leur conflit ou litige à la cellule conciliation de l'asbl Commission de Litiges Voyages que si la plainte n'a pu être résolue à l'amiable sur place, ni juste après leur retour de voyage. Le voyageur doit accorder à la partie adverse suffisamment de temps pour examiner la plainte et prendre contact avec des représentants ou fournisseurs éventuels à l'étranger. Dans la pratique, la procédure de conciliation ne pourra donc généralement être lancée qu'au bout de un à trois mois après le voyage.

Il est à noter que le délai de prescription prévu par la loi est interrompu (ou "suspendu") pour 6 mois à compter de la date de la signature de l'accord de conciliation par toutes les parties à la cause,. Cette interruption peut être prolongée de 6 mois supplémentaires uniquement si toutes les parties à la cause marquent expressément leur accord.

4. CARACTÉRISTIQUES

Rapide

Cette procédure est plus rapide qu'une procédure d'arbitrage et qu'une procédure devant les tribunaux ordinaires. Il est évident que la durée de la procédure dépend principalement du bon vouloir de chacune des parties en cause.

Bon marché

Chacune des parties doit payer des frais de procédure qui s'élèvent à 50 €. Ce montant est à majorer de la TVA pour les intermédiaires de voyages et les organisateurs de voyages. Ces frais de procédure ne sont pas remboursables mais peuvent être pris en compte dans la négociation et être inclus dans l'accord final.

Volontaire

Cette procédure repose sur la collaboration volontaire de 2 ou 3 parties impliquées (le voyageur, l'intermédiaire de voyages et/ou l'organisateur de voyages). Pour que la procédure puisse être entamée, chaque partie doit donner son accord.

Informelle, souple et simple

Cette procédure vise une simplicité et souplesse maximale; c'est la raison pour laquelle les contacts entre le secrétariat et les parties, ainsi qu'entre le conciliateur et les parties, s'effectueront, autant que faire se peut, par téléphone, par e-mail ou par courrier simple. Une réunion sera organisée uniquement si le conciliateur l'estime nécessaire. Pour les dossiers traités en 2013, aucune réunion de la sorte n'a été nécessaire. Dans la pratique, l'e-mail semble l'instrument le plus important.

Confidentielle

Une des caractéristiques essentielles d'une conciliation est la confidentialité de celle-ci. Le caractère confidentiel des discussions, négociations, propositions, concessions éventuelles, etc. augmente en effet les chances de parvenir à un règlement équitable. Les parties impliquées ainsi que le conciliateur, le secrétariat, et les éventuels experts s'engagent à faire preuve d'une rigoureuse discrétion sur tout ce qui se dit verbalement ou par écrit pendant la conciliation.

Indépendance et impartialité

Les conciliateurs ont été choisis parmi les présidents du collège arbitral les plus expérimentés. Ils sont donc des juristes indépendants et spécialisés qui mettent leur connaissance et leur expérience au service des parties en cause afin de trouver un terrain d'entente. De plus la procédure de conciliation reste tout à fait séparée de la procédure d'arbitrage.

La réussite dépend de la loyauté et du bon sens des personnes impliquées

Pour accroître les chances de conciliation, les parties impliquées s'engagent à collaborer avec le conciliateur en toute loyauté, avec ouverture d'esprit, d'une manière souple, raisonnable et positive pour tenter d'aboutir à un règlement équitable.

5. PROCÉDURE

Compte tenu du caractère simple, informel et souple d'une telle Conciliation, les règles de procédure sont réduites au minimum, tout en respectant la législation existante et les principes généraux du droit et recommandations de la Commission Européenne.

La procédure figure dans le règlement et est détaillée dans la brochure d'information. Ces documents peuvent être obtenus sur simple demande au secrétariat de la cellule Conciliation.

5.1 PREMIER CONTACT

Aussi bien le voyageur que l'organisateur de voyages ou l'intermédiaire de voyages peut introduire une demande de conciliation.

Lors de cette requête, orale ou écrite, le secrétariat prend les renseignements nécessaires concernant le litige et les parties en cause.

Après avoir recueilli ces renseignements, le secrétariat envoie directement la brochure d'information, le règlement et « un accord de conciliation » à la personne qui a introduit la requête.

5.2 L'ACCORD DE CONCILIATION

Dès réception de l'accord signé par le demandeur, le secrétariat prend ensuite contact avec la(les) partie(s) adverse(s), et lui (leur) envoie le règlement et la brochure d'information ainsi que l'"accord de conciliation" signée par le demandeur. Si la (les) partie(s) adverse(s) accepte(nt) la procédure de conciliation, elle(s) sera (ont) priée(s) de compléter, signer et renvoyer le formulaire. En plus de l'accord de conciliation, il sera demandé aux parties de fournir au secrétariat les principales pièces du dossier de la plainte (bon de commande, contrat de voyage, facture ou confirmation du voyage, extrait de la brochure de vacances, correspondance principale), avec un inventaire et un résumé de la plainte.

Si la ou les parties adverses du demandeur refusent la procédure de conciliation, le secrétariat avertit la partie qui a introduit la requête du refus de la ou des autres parties en cause. La partie qui avait demandé la conciliation peut alors, si elle le désire, introduire un recours en arbitrage afin que le litige soit tranché et qu'une sentence soit rendue.

Si 3 parties sont concernées par le litige et qu'une d'entre elles refuse de participer à la conciliation, la procédure peut se poursuivre avec les 2 autres parties à condition que toutes les deux soient d'accord de continuer la procédure sans la troisième partie.

5.3 LE PAIEMENT DES FRAIS

Lorsque le secrétariat reçoit l'« accord de conciliation » signé par toutes les parties, il communique le nom du médiateur et envoie à chacune d'elles la facture pour le paiement des frais de procédure. Ces frais s'élèvent à 50 € non remboursables pour chacune des parties en cause. Ils ne sont pas remboursables, mais peuvent être incorporés dans le montant accordé par l'accord de conciliation. Pour les intermédiaires de voyages et les organisateurs de voyages, ce montant doit être majoré de la TVA. Le secrétariat communique ensuite, le plus rapidement possible, les pièces et l'accord de conciliation au conciliateur.

5.4 LE CONCILIEUR

Le secrétariat envoie ensuite le plus vite possible ces pièces ainsi que l'accord de conciliation au conciliateur. Celui-ci les lit attentivement et prend connaissance du dossier afin de pouvoir donner son refus ou son acceptation de la conciliation.

En effet, s'il apparaît clairement qu'un accord ne sera pas possible ou qu'un élément du dossier empêche la Commission des Litiges Voyages de pouvoir intervenir dans ce litige, le conciliateur refusera la procédure de conciliation. Les frais de procédure sont alors remboursés intégralement.

5.5 LA NÉGOCIATION

Si le conciliateur accepte de traiter le dossier, il contacte le plus rapidement possible les parties concernées afin de décider avec elles de la manière dont se poursuivra la procédure, d'une date d'une éventuelle rencontre, des délais qu'il faudra respecter ...

Il entame alors le dialogue d'abord individuellement avec chacune des parties et ensuite entre les parties concernées.

Lors de ces échanges, le conciliateur met à disposition des parties ses connaissances de juriste et son expérience dans le secteur touristique afin de les guider vers un accord qui satisfasse toutes les parties. Le rôle actif du conciliateur, son indépendance, la confidentialité de la procédure sont autant d'éléments supplémentaires qui encouragent les parties à trouver le plus rapidement possible une solution. Le fait qu'un conciliateur accompagne les parties tout au long de cette procédure jusqu'à l'accord final permet que les souhaits et les intérêts de chacun soient respectés.

Chacune des parties ainsi que le conciliateur peut à tout moment décider de mettre un terme à la procédure de conciliation. Cette cessation est confirmée par le conciliateur ou le secrétariat qui informe alors les parties concernées.

5.6 L'ACCORD FINAL

Lorsque les parties arrivent à un accord, cet accord est mis par écrit dans un document appelé « accord de transaction ». Ce document est rédigé sous le contrôle du conciliateur ou directement par lui. Cet accord signé et daté est obligatoire et définitif. Le secrétariat et le conciliateur veillent à la bonne et rapide exécution de cet accord.

Si malheureusement la conciliation venait à échouer ou était arrêtée, toutes les informations utilisées ou échangées lors de la procédure sont confidentielles et ne peuvent donc plus être utilisées. Les dossiers sont alors restitués aux parties et les documents issus de la conciliation sont détruits. Les parties gardent le droit d'entamer une procédure d'arbitrage à la Commission de Litiges Voyages ou devant les tribunaux traditionnels.

6. RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2013

Au total, 498 lettres et/ou e-mails ont été reçus en 2013, dont 49 via Belmed (cfr. 379 en 2012). 233 lettres étaient en français et 263 en néerlandais.

Parmi ceux-ci, on retrouve

- 116 dossiers pour lesquels le plaignant a demandé en 2013 d'entamer une procédure de conciliation¹
 - 110 demandes ont été introduites par les voyageurs
 - 6 demandes ont été introduites par les organisateurs de voyages

Sur ces 116 dossiers – 48 dossiers francophones (soit 41.38 %) et 68 dossiers néerlandophones (soit 58.62 %) :

- 49 ont été refusés car l'autre partie en litige n'a pas voulu participer à la conciliation
- 8 n'avaient pas encore obtenu de réponse au 31 décembre 2012.
- 15 dossiers ont été stoppés (le plus souvent suite à un accord à l'amiable entre les parties)
- 44 demandes ont été acceptées - 17 dossiers francophones (soit 38.64 %) et 27 dossiers néerlandophones (soit 61.36 %) :
 - 8 dossiers ont été terminés en 2013. Par contre, il faut ajouter que dans les premiers mois de 2014, 20 dossiers supplémentaires ont été terminés. En conséquence, le résultat obtenu est (fin mars 2014) :
 - 25 ont abouti à un accord de transaction (délai moyen² : 3,36 mois)
 - 2 se sont soldés par un échec
 - 1 dossier a été arrêté suite à la faillite de l'organisateur de voyage
 - Les autres 16 dossiers n'ont pas pu être traités en 2013³ mais seront probablement traités en 2014.

¹ Après réception des informations, les voyageurs ont décidé d'entamer une procédure de conciliation et ont renvoyé la fiche d'information. Sur base de cette fiche, le secrétariat prendra contact avec la partie adverse afin de savoir si elle accepte ou non la procédure de conciliation.

² Le délai prend cours au moment où les différentes parties ont acceptées d'entamer la procédure et ont payées les frais de procédure et se termine au moment où celle-ci aboutit à un accord de transaction ou est abandonnée sans succès.

³ Soit parce que l'accord de conciliation n'a pas encore été signé, que le paiement de frais n'est pas encore effectué ou qu'il est encore en cours chez le conciliateur.

<u>Conciliation</u>	<u>2013</u>	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Nombre de lettres reçues dont Belmed	498 49	379 60	333
Nombre de demandes de procédure	116	73	81
Dossiers sans réponse au 31/12	8	6	7
Dossiers stoppés	15	4	5
Dossiers refusés	49	22	36
Dossiers en cours chez médiateurs	16	16	19
Clôturés avec succès	25	18	11
Clôturés sans accord	2	7	3
Arrêtés par le médiateur	1	0	0
<u>Dossiers en cours des années antérieures</u>	18	16	46