

**COMMISSION DE LITIGES
VOYAGES ASBL**

**RAPPORT ANNUEL
2014**

Commission de Litiges Voyages asbl
CITY ATRIUM
Rue du Progrès 50
1210 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. CRÉATION.....	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 2014.....	17
○ 4.1. EN GÉNÉRAL.....	17
○ 4.2. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2014	19
▪ 4.2.1. QUALITÉ DU SÉJOUR	21
▪ 4.2.2. EXCURSIONS, CIRCUITS GUIDES	21
▪ 4.2.3. RETARDS OU MODIFICATIONS DE TRANSPORT	21

▪ 4.2.4. ANNULATION	21
▪ 4.2.5. CARTE D'IDENTITÉ ET VISA	21
▪ 4.2.6. AU MOINS 2 ÉLÉMENTS DE LITIGES	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. CRÉATION.....	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 2014	31

PRÉFACE DE LA PRÉSIDENTE

En 2014 la Commission de Litiges Voyages a adapté son règlement de procédure et son site web aux exigences de la nouvelle réglementation concernant le règlement extra-judiciaire de litiges reprise dans le Livre XVI du Code de Droit Economique.

La Commission applique les nouvelles règles depuis le 1^{er} janvier 2015 dont la plus frappante est sans doute que les litiges doivent dorénavant être traités en 90 jours.

Entre-temps la Commission a introduit sa demande de reconnaissance comme Entité Qualifiée au règlement extra-judiciaire de litiges et elle espère recevoir une réponse positive très prochainement de la part du SPF Economie qui est chargé des reconnaissances.

En tout cas la Commission continuera à trancher des litiges entre voyageurs d'une part et intermédiaires et organisateurs de voyages d'autre part.

Mais revenons au rapport annuel de cette année 2014, donc la dernière année au cours de laquelle nous appliquions l'ancienne procédure.

Le nombre de litiges reste faible.

Tout comme les années précédentes les principales raisons sont d'une part la crise économique ainsi que le fait que de nombreux consommateurs organisent eux-mêmes leur voyage – 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 litiges.

Avant d'en arriver aux chiffres concrets de 2014, je voudrais souligner que des litiges concernant un voyage qui a eu lieu au cours d'une certaine année ne sont pas toujours introduits lors de la même année auprès de la Commission de Litiges Voyages, et ne sont que rarement traités par les conciliateurs ou les collègues arbitraux lors de cette même année.

La procédure de conciliation devient de plus en plus importante et en 2014 le nombre de dossiers acceptés en conciliation (75) est pour la première fois supérieure au nombre de dossiers en arbitrage (64).

Des 50 cas qui ont été clôturés fin 2014, 47 se sont réglés par un accord, soit quasi 94%.

En ce qui concerne **la procédure d'arbitrage**, comme de coutume, la plupart des litiges en 2014 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 37% en 2013 à 31% en 2014¹.

La Commission de Litiges a également traité des litiges concernant des excursions et des visites (19%), des litiges concernant des retards et des modifications de transport (14%), des litiges concernant des annulations (11%), des litiges portant sur plus d'un élément de plainte (6%), des litiges concernant des cartes d'identité et visas (6%) et des litiges portant sur d'autres problèmes (12%).

Sur les 64 litiges traités en 2014, la demande a été totalement ou partiellement accordée dans environ 72% des cas.

Un dédommagement moyen de l'ordre de 1040 € par cas a été attribué.

Le pourcentage relativement élevé de dossiers déboutés s'explique principalement en 2014 par le fait que le collège arbitral n'a pas tenu la partie adverse pour responsable.

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 2014.

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
Le 26 mai 2015

¹ Les pourcentages du texte ont été arrondis

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'une procédure arbitrale.

Procédure de conciliation : Le conciliateur est un expert indépendant et impartial qui accompagnera et aidera les parties en cause afin de parvenir 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, UPAV et VVR,
- du Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie,
- et du Service Public Fédéral Justice.

Les intermédiaires et organisateurs de voyages affiliés à l'une des 5 organisations professionnelles (ABTO, BTO, FBAA, 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 dont le collège arbitral fut saisi au cours de l'année 2014.

2. OBJET

2.1. CRÉATION

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 et la FBAA (Fédération Belge des exploitants d'Autobus et d'Autocars et des Organismes de voyages) depuis 1993. 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 de l'asbl Commission de Litiges Voyages visent à atteindre une qualité optimale du secteur du voyage 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.

Un litige surgit lorsqu'une plainte n'a pas été pas résolue entre les différentes parties.

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 25 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

Au cours de l'exercice, une assemblée générale a été réunie le 6 mai 2014 et le 23 septembre 2014.

L'assemblée générale est l'organe supérieur de l'asbl et est constituée de 2 collèges, à savoir : 1) le collège C qui représente les consommateurs et 2) le collège T qui représente le secteur des voyages. En 2014, les organisations étaient représentées par les personnes suivantes:

collège C

- pour Test-Achats : Danièle Bovy, Geert Coene, William Decoster, France Kowalsky et Anne Moriau

collège T

- pour l'ABTO : Ilse Meyers, Geert Van de Velde et Pieter-Jan Pollentier
- pour la BTO : Philippe Tilkin, Bernard Tuytens et Erik Van Hoornyc
- pour la FBAA : Emerald De Strycker, Geert Gaens et Yves Mannaerts
- pour l'UPAV : Hedy Hafsia, Patrice Janssens et Sébastien Hamende
- 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 : Francis Derijckere (remplacé par Véronique Andrieux à partir du 1 novembre 2014).

3.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration se compose de 17 membres : 4 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 2012.

Le conseil d'administration se compose des personnes suivantes :

collège C

- pour Test-Achats : Danièle Bovy 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 l'UPAV : Sébastien Hamende et Patrice Janssens
- pour la VVR : Bart De Baere et Walter Raspoet
- Administrateurs supplémentaires : Ilse Meyers et Karel De Meulemeester

Représentant du Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie : Francis Deryckere (remplacé par Véronique Andrieux à partir du 1 novembre 2014).

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

- la gestion financière de la Commission de Litiges Voyages
- l'adaptation des règlements de procédure au nouveau Livre XVI du Code de Droit Economique.
- la gestion du personnel

Au cours de l'exercice, le conseil d'administration a été convoqué 4 fois.

RÉUNIONS	2014	2013	2012
Conseil d'Administration	4 fois (27/02/2014, 06/05/2014, 23/09/2014, 19/12/2014)	5 fois (21/02/2013, 25/04/2013, 20/06/2013, 19/09/2013, 12/12/2013)	4 fois (19/04/2012, 14/06/2012, 25/10/2012, 13/12/2012)
Assemblée Générale	2 fois 06/05/2014 23/09/2014	1 fois 25/04/2013	1 fois 14/06/2012

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)
Ilse Meyers (vice-présidente)
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.

Jo Decaluwe (secrétaire générale)
Kelly Van Liefferinge (collaboratrice)

4. FINANCES

Le financement de la Commission de Litiges Voyages comporte 4 volets et se présentait, en 2014, 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 des 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 du secteur du tourisme 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 des 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 de maximum 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 alternatif 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 et/ou l'offre de voyage qui présente la destination choisie.
- De même, si l'intermédiaire de voyage 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 :

- 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.
- 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.

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.

En soumettant la demande d'arbitrage le voyageur accepte la compétence du collège arbitral.

1.2. FONCTIONNEMENT/PROCÉDURE

Le fonctionnement de l'asbl Commission de Litiges Voyages et de son collège 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 ou un courriel 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, avec un minimum de 100 EUR. Une fois le dossier complet, le secrétariat communique la date de l'audience à toutes les parties concernées.

Une fois les pièces échangées et les conclusions éventuelles déposées, 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 du voyage et autant de représentants des consommateurs. Le collège arbitral est présidé par une personne juriste indépendante.

En 2014, les collèges arbitraux se composaient des personnes suivantes :

Présidents :

Monsieur Jean Carlier
Maître Jean-Michel Fobe
Maître Inge Geers
Monsieur Jacques Godefroid
Monsieur Joseph Schils
Monsieur Gerrit Van der Wiele

Arbitres qui ont représenté les organisations de consommateurs:

Benlachhab Ibtissame, Bovy Danièle, Coene Geert, Drykoningen Danielle, Koelman Caroline, Kowalsky France, Moriau Anne et Van Neck Koen.

Arbitres qui ont représenté le secteur du voyage :

De Craemer Lieven, De Meulemeester Karel, Feneau Laurence, Hamende Sébastien, Kisiel Alain, Lebrun Marie, Margodt Ronny, Pollentier Pieter-Jan, Rasschaert Veerle en Van Eeckhout Antoon.

Pendant cette année 2014, le collège arbitral a siégé 14 fois (12 fois en 2013), pour trancher 64 litiges (72 en 2013). 4,6 dossiers en moyenne étaient traités par audience (6 dossiers en 2013). Pour de plus amples informations sur l'arbitrage, voir point 8.

Les chiffres formulés dans le présent rapport ne reflètent pas le nombre de litiges réellement introduits en 2014. 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 du voyage a rencontré plus ou moins de problèmes.

3. CONTACTS AVEC LA COMMISSION

3.1. LES DEMANDES

En 2014, le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages a reçu un total de 199 demandes (190 en 2013), une légère augmentation de 5 %.

Au 31 décembre 2014 la procédure a été entamée dans 74 dossiers (environ 39,19 %) (contre 75 cas ou 39,5 % en 2013). Les requérants ont renvoyé le formulaire et payé la garantie.

Parmi les 74 dossiers, 34 dossiers ont déjà été traités en 2014 par les collègues arbitraux. 10 dossiers ont été réglés à l'amiable par les parties en cours de procédure. Les autres dossiers seront traités en 2015.

3.1.1 LES DEMANDES D'INFORMATION

Parmi les 199 lettres reçues, 3 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 196 lettres restantes concernaient 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 ne souhaitait 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 15 appels téléphoniques par jour (en moyenne).

Le secrétariat ne peut donner que des informations quant à la procédure à suivre devant 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 2014

4.1. EN GÉNÉRAL

En 2014, le secrétariat a fixé 82 dossiers en audience. Sur ces 82 dossiers, 18 ont été réglés à l'amiable.

Le collège arbitral a traité 64 dossiers (contre 72 en 2013) : 34 dossiers entamés en 2014 et 30 dossiers entamés en 2013. A cet effet, le collège arbitral s'est réuni 14 fois. Il a traité en moyenne 5 dossiers par séance.

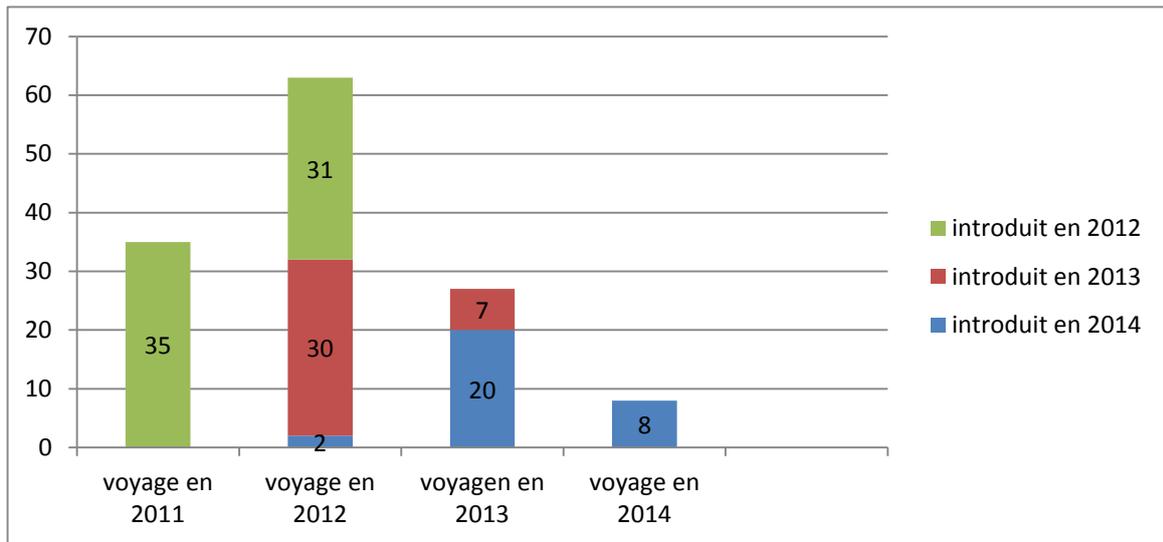
Le Collège arbitral a siégé 10 fois avec 4 arbitres et 2 fois avec 2 arbitres, sous la présidence d'un président indépendant.

Au cours de l'année 2014, il y a eu 9 audiences francophones où 48 dossiers ont été traités et 5 audiences néerlandophones où 16 dossiers ont été traités. La proportion des dossiers en arbitrage est de 75/25.

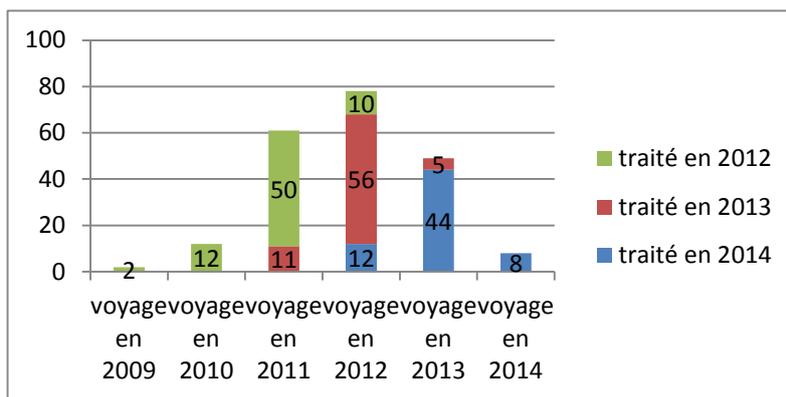
	2014	2013	2012
Nombre total de dossiers en arbitrage	64 (34 dossiers entamés en 2014 et 30 dossiers entamés en 2013)	72 (37 dossiers entamés en 2013, 34 dossiers entamés en 2012 et 1 dossier entamé en 2011)	74 (49 dossiers entamés en 2012, 25 dossiers entamés en 2011)
- Francophones - Néerlandophones	48 (75%) 16 (25%)	47 (65%) 25 (35%)	47 (64%) 27 (36%)
Nombre total de séances	14	12	11
- Francophones - Néerlandophones	9 5	8 4	7 4
Nombre en moyenne par séance	4,6	6	6,7

Les litiges concernant un voyage d'une année donnée 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 2014

Les chiffres repris ci-dessous concernent les 64 dossiers qui ont été traités en audience en 2014.

	2014		2013	
Nombre de dossiers en arbitrage	64		72	
NATURE DES LITIGES				
Qualité du séjour	20	31,25%	27	37,5%
Excursions/ circuits	12	18,75%	8	11,11%
Retards/changement transport	9	14,07%	10	13,89%
Annulation	7	10,94%	5	6,94%
- par l'organisateur	4		1	
- par le voyageur	3		4	
Carte d'identité et visa	4	6,25%	2	2,78%
Au moins 2 éléments de litige (voir détail ci-dessous)	4	6,25%	7	9,72%
Autres	8	12,5%	13	18,06%
- Prix avant le voyage	3		2	
- Conclusion du contrat	1		1	
- surréservation	1		5	
- Divers	3		5	

Dossiers concernant « Plus de deux éléments de litige » :

<u>Type des différents litiges</u>	<u>Nombre</u>
Retard/changement transport Excursions/ circuits	2
Qualité du séjour Excursions/ circuits	1
Annulation par le TO Compensation pour l'annulation	1
Total	4

4.2.1. QUALITÉ DU SÉJOUR

En 2014, la plupart des litiges, à savoir 20 dossiers, soit 31.25 % (27 dossiers ou 37,5 % en 2013) concernaient la qualité du séjour offert et l'environnement : l'hôtel, le bungalow ou l'appartement ne s'avérait pas aussi attrayant que décrit 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 sale, infrastructure ne correspond pas avec le nombre d'étoiles vanté...

4.2.2. EXCURSIONS, CIRCUITS GUIDÉS

En 2014, la Commission de Litiges Voyages a traité 12 litiges, c.à.d. 18.75 % (8 dossiers ou 11,10 % en 2013) 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,...

4.2.3. RETARDS OU MODIFICATIONS DE TRANSPORT

En 2014, la Commission de Litiges Voyages a reçu 9 dossiers, soit 14,07 % des cas (10 dossiers ou 13,89 % en 2013) 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 pour des annulations de vol, un manque de place pour les personnes invalides ou un manque d'assistance.

4.2.4. ANNULATION

Dans 10.94 % des cas (contre 6,94 % en 2013), le litige portait sur un problème d'annulation. Dans 4 dossiers traités (1 dossier en 2013), l'organisateur de voyages avait annulé le voyage ; dans 3 autres dossiers (4 dossiers en 2013) il s'agissait du voyageur lui-même.

4.2.5. CARTE D'IDENTITE ET VISA

Dans 4 dossiers ou 6,25% des cas (contre 2 dossiers ou 2,78% des cas en 2013), les voyageurs ont rencontré un problème de documents d'identité. Soit ils ne possédaient pas de document valable pour pouvoir voyager (en cas de voyageurs étrangers), soit la période de validité de leur document n'était pas assez longue, soit ils ne disposaient pas des documents nécessaires pour se rendre à leur destination. Les voyageurs concernés reprochent dans ces cas-là à l'organisateur ou à l'intermédiaire de voyage un manque d'information.

4.2.6. AU MOINS 2 ÉLÉMENTS DE LITIGES

Dans 6,25% des cas ou dans 4 dossiers (7 dossiers ou 9,72 % en 2013), 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 importants ont abouti à un mécontentement global. 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...

4.2.7. AUTRES

8 dossiers, ou 12,50 % (10 ou 13,90 % en 2013) ne sont à classer sous aucune des rubriques précédentes. Il s'agit par exemple de problèmes de tarification, de conclusion de contrat, de supplément de carburant, de hausse du taux de change du dollar, ...

4.3. RÉPARTITION LINGUISTIQUE

48 (75 %) des dossiers traités par la Commission en arbitrage étaient en français et 16 (25 %) étaient en néerlandais.

En 2013 cette proportion était de 65/35.

4.4. DOSSIERS TRANSFRONTALIERS

En 2014, la Commission a traité 4 dossiers transfrontaliers : un voyageur luxembourgeois et plusieurs voyageurs français ont choisi de réserver leur voyage par un intermédiaire belge, ou ayant son siège social en Belgique.

4.5. SENTENCES

Au total, les indemnisations attribuées en 2014 s'élevaient à 47.797,36 €.

18 dossiers ont été déboutés, soit 28,13 % du nombre total de dossiers en arbitrage (30,56 %, soit 22 affaires en 2013). Dans 4 dossiers, la Commission de Litiges Voyages n'était pas compétente (car il n'y avait pas de compromis arbitral ou de contrat). Dans les 14 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).

Raisons du rejet	2014
La partie adverse n'est pas responsable	9
Il n'y a pas de preuve dans le dossier	3
Autre ¹	2
Total	14

Dans les 46 dossiers non déboutés, le collège arbitral a accordé 47.797,36 € (46.800,79 € en 2013), ce qui représente en moyenne 1.039,07 € par dossier (936,02 € en 2013).

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

Dans 18 des 46 cas, soit dans 39,13 % des cas (20% en 2013), 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 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.

	2014	2013	2012
Nombre total des dossiers traités	64	72	74
Nombre de dossier contre le voyageur	0	0	0
Nombre total des voyageurs	174	212	196
Nombre moyen de voyageurs par dossier	2,72	3	3
Nombre où le demandeur est débouté	18 (28,13%)	22 (30.56%)	22 (29,7%)
Nombre de dossiers pour lesquels le collège a attribué une indemnisation.	46 (71,87%)	50 (69.44%)	52 (70,3%)
Montant moyen attribué par dossier	1039,07€	936.02€	1016,84 EUR
Montant moyen attribué par voyageur	382,02€	312.01 €	338,95 EUR
Délai moyen entre la réception de la requête d'arbitrage et l'envoi de la sentence arbitrale ¹ .	229 jours (7,64 mois)	335 jours (11.2 mois)	346 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. CREATION

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 en 2014 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 des 2 ou 3 parties impliquées (le voyageur, l'intermédiaire de voyages et/ou l'organisateur de voyage). 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 2014, aucune réunion n'a été nécessaire. Dans la pratique, l'e-mail semble l'instrument le plus utilisé.

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 sont des juristes indépendants et spécialisés qui mettent leurs connaissances 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.

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 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'élevaient en 2014 à 50 € 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 contraignant 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, par exemple lors du dépôt d'une demande d'arbitrage. 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 2014

La Cellule Conciliation a reçu 488 lettres et/ou e-mails en 2014, dont 18 via Belmed (cfr. 49 en 2013). 238 lettres étaient en français et 247 en néerlandais. C'est un petit peu moins qu'en 2013 (avec 498 lettres).

Mais ce qui frappe en 2014, c'est la forte augmentation des dossiers réellement traités en conciliation.

Effectivement en 2014¹ nous avons reçu 150 demandes de conciliation (contre 116 dossiers en 2013, donc une augmentation de 29,31%)

- 98 demandes ont été introduites par les voyageurs
- 52 demandes ont été introduites par les organisateurs de voyages (et acceptées par les voyageurs)

Sur ces 150 dossiers – 62 dossiers francophones (soit 41.33 %) et 88 dossiers néerlandophones (soit 58.67 %) :

- 36 ont été refusés car l'autre partie en litige n'a pas voulu participer à la conciliation
- 16 n'avaient pas encore obtenu de réponse au 31 décembre 2014.
- 23 dossiers ont été stoppés (dans 6 dossiers parce qu'il y a eu un accord à l'amiable entre les parties, dans les 17 autres dossiers parce que la partie adverse n'a jamais répondu à la demande de conciliation)
- 75 demandes ont été acceptées - 43 dossiers francophones (soit 57,33 %) et 32 dossiers néerlandophones (soit 42,67 %) :
 - 50 dossiers ont été clôturés en 2014.
 - 47 ont abouti à un accord de transaction (délai moyen² : 47 jours)
 - 3 se sont soldés par un échec
 - Les autres 25 dossiers n'ont pas pu être traités en 2014³ mais seront probablement traités en 2015.

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>2014</u>	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Nombre de lettres reçues dont Belmed	488 18	498 49	379 60
Nombre de demandes de procédure	150	116	73
Dossiers sans réponse au 31/12	16	8	6
Dossiers stoppés/accord à l'amiable	23/6	15/15	4/4
Dossiers refusés	36	49	22
Dossiers en cours chez médiateurs	25	36	16
Clôturés avec succès	47	8	18
Clôturés sans accord	3	0	7
<u>Dossiers en cours des années antérieures</u>	16	18	16