

BROCHURE D'INFORMATION

CELLULE ARBITRAGE

COMMISSION DE LITIGES
VOYAGES

CITY ATRIUM
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles

02/277.62.15

Table des matières

| | |
|--|----|
| 1. LA PROCÉDURE D'ARBITRAGE de la COMMISSION DE LITIGES VOYAGES asbl : FAISONS LES PRÉSENTATIONS | 5 |
| La Commission de Litiges Voyages : C'est quoi ?..... | 5 |
| L'objectif de la Commission :..... | 5 |
| 2. QUAND POUVEZ-VOUS AVOIR RECOURS A LA COMMISSION ? | 6 |
| 3. CONTRE QUI DEVEZ-VOUS PORTER PLAINTÉ ?..... | 10 |
| 4. COMMENT AVOIR RECOURS À LA COMMISSION ET COMMENT FONCTIONNE-T-ELLE ?..... | 13 |
| 5. LE COLLÈGE ARBITRAL..... | 18 |
| Composition | 18 |
| Les décisions..... | 18 |
| Présence..... | 18 |
| Convocation..... | 18 |
| Dossier de pièces | 19 |
| 6. LES FRAIS D'ARBITRAGE..... | 20 |
| En général..... | 20 |
| En cas d'arrangement à l'amiable..... | 20 |
| 7. LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES EN 9 ÉTAPES | 21 |
| 8. COMMENT REMPLIR LE QUESTIONNAIRE ? | 22 |
| IMPORTANTÉ..... | 22 |
| Identification | 22 |
| Les questions | 22 |
| 9. COMMENT FAIRE EXÉCUTÉ UNE SENTENCE ARBITRALE ? | 24 |
| Communication de la Sentence Arbitrale | 24 |
| Intervention de la Commission..... | 24 |

| | |
|---|----|
| Intervention des associations-membres | 24 |
| Possibilité de publication | 25 |
| Demande d'exécution forcée | 25 |
| 10. VIE PRIVÉE..... | 26 |
| 11. POUR TERMINER | 27 |
| NOTRE ADRESSE..... | 28 |

1. LA PROCÉDURE D'ARBITRAGE de la COMMISSION DE LITIGES VOYAGES asbl : FAISONS LES PRÉSENTATIONS

La Commission de Litiges Voyages : C'est quoi ?

C'est à l'initiative de la VVR (association flamande des agences de voyages) en collaboration avec Test-Achats et une série d'organiseurs de voyages que l'asbl Commission de Litiges Voyages a vu le jour en 1983.

En 1992, trois grandes associations professionnelles ont adhéré à l'initiative : l'Association of Belgian Tour Operators (ABTO), la Belgian Travel Organisation (BTO) et l'Union Professionnelle des Agences de Voyages (UPAV).

En 1993, la Fédération Belge des Exploitants d'Autobus et d'Autocars et des Organiseurs de Voyages (FBAA) a elle aussi adhéré à la Commission.

Depuis avril 1993, la Commission est soutenue officiellement par les autorités. Elle est subventionnée par le Service Public Fédéral Economie et le Service Public Fédéral Justice. Depuis le 1 janvier 2016, la cellule Arbitrage de la Commission de Litiges Voyages asbl est reconnue par le SPF Economie comme entité qualifiée pour le traitement extra-judiciaire de litiges au sens du Livre XVI du Code de Droit économique.

Les 6 partenaires actuels de la Commission veulent améliorer la qualité des prestations fournies par le secteur touristique et créer une manière simple et efficace de traiter des litiges.

La Commission de Litiges Voyages est une association sans but lucratif. Les premiers statuts ont été publiés dans le Moniteur Belge du 10 décembre 1993.

L'objectif de la Commission :

C'est de trancher les différends entre les voyageurs d'une part, et les détaillants de même que les organisateurs (« tour-opérateurs ») d'autre part.

L'intervention de la commission permet d'éviter le recours à la justice traditionnelle, qui est lente, complexe et coûteuse. Conformément au Livre XVI du Code de droit économique, le règlement des litiges se fait dans un délai de nonante jours calendrier qui suivent la réception de la demande complète (sous réserve des exceptions prévues par la Loi). Notez que les décisions rendues par la Commission de Litiges Voyages ont en principe la même valeur juridique que les jugements d'un tribunal ordinaire. Un collège arbitral siège en effet au sein de l'asbl Commission de Litiges Voyages. Ce collège se compose de représentants des consommateurs et du secteur touristique.

2. QUAND POUVEZ-VOUS AVOIR RECOURS A LA COMMISSION ?

Vous pouvez vous adresser à la Commission lorsqu'un conflit vous oppose à un détaillant et/ou un organisateur en ce qui concerne le déroulement d'un voyage.

Il doit s'agir de litiges avec un détaillant et/ou un organisateur de voyage qui adhère aux conditions générales de la Commission de Litiges Voyages.

Les conditions générales de voyage figurent souvent dans la brochure de l'organisateur. Les conditions du détaillant se trouvent habituellement au verso du contrat de voyage ou peuvent être obtenues sur simple demande à l'agence. Ces conditions autorisent expressément la Commission à intervenir en cas de litiges (en vertu de la « clause arbitrale »).

Vérifiez si les Conditions Générales que vous retrouvez dans la brochure de l'organisateur et/ou sur le contrat de voyage du détaillant correspondent aux conditions générales de la Commission de Litiges Voyages. Si tel est le cas, vous pouvez avoir recours à la Commission.

Vous remarquez qu'il faut respecter certains DÉLAIS avant que la Commission puisse intervenir.

Voici ce qu'il faut retenir :

1. Si possible, vous devez introduire une réclamation sur place et confirmer vos griefs de façon probante sans retard après la fin du voyage auprès de l'organisateur ou du détaillant de manière pouvant servir de preuve
2. Si la plainte n'est pas résolue 4 mois après la fin du voyage (ou à partir de la date de départ prévue si le voyage n'a pas eu lieu), ou avant la fin de ce délai s'il apparaît clairement qu'un accord amiable ne sera pas possible, on parle alors de litige. Celui-ci peut être porté devant la Commission de Litiges Voyages (voir art. 19 des conditions générales de voyage).
3. Au cours de ces 4 mois, vous devez tout mettre en œuvre pour aboutir à un accord amiable avec l'intermédiaire et/ou l'organisateur. Si une solution à l'amiable n'est pas possible, vous pouvez vous adresser à la Commission pour entamer une procédure.

IMPORTANT

1. La loi prévoit un délai de prescription de deux ans pour l'introduction de la procédure. Introduisez donc votre dossier à temps. Après le délai de 4 mois suivant le retour (ou la date de départ prévue si le voyage n'a pas eu lieu), vous pouvez introduire votre dossier à la Commission de Litiges Voyages. Tenez compte du fait que si une procédure de conciliation a été entamée, le délai de prescription prévu par la loi est interrompu (ou « suspendu ») conformément au règlement de la procédure de conciliation.
2. Au moment où vous introduisez votre dossier à la Commission de Litiges Voyages, vous devez également prévenir la partie adverse que vous entamez une procédure. Cette lettre devra également mentionner clairement le montant de votre réclamation. En effet, comme vous pouvez le lire à l'article 7 du règlement des litiges de la Commission, chaque partie défenderesse a le droit de refuser une procédure d'arbitrage si le montant de la revendication est supérieur ou égal à 2.500 euros. Elle dispose pour cela d'une période de 10 jours civils à partir de la date de réception de ce courrier. Il est donc important que vous puissiez prouver la date de réception de votre lettre (lettre recommandée avec accusé de réception, accusé de réception de mail, etc.). Dans le cas d'un refus valable, le litige devra alors être traité par un tribunal ordinaire.

Même si l'organisateur et/ou le détaillant utilise(nt) les conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, il existe des cas où la Commission de Litiges Voyages n'est pas compétente.

Exemples :

- ✗ Si le litige concerne des dommages corporels ;
- ✗ Si le litige concerne une assurance voyage ou assistance non comprise dans le forfait ;
- ✗ En cas de faillite de l'organisateur, du détaillant ou de la compagnie aérienne ;
- ✗ Si le litige porte sur une responsabilité non contractuelle.

Dans les 3 semaines qui suivent la réception de la demande complète, la Commission de Litiges Voyages informe les parties de sa décision de poursuivre ou de refuser le traitement de la demande. En cas de refus, la décision est motivée.

Raisons pour lesquelles une procédure peut être refusée:

- ✓ La plainte concernée n'a pas été préalablement introduite auprès de l'entreprise concernée ;
- ✓ La demande est introduite de manière anonyme ou la partie adverse n'est pas identifiée ou facilement identifiable ;
- ✓ La demande est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire;
- ✓ La demande ne relève pas des litiges de consommation pour lesquels la Commission de Litiges Voyages est compétente ;

- ✓ La demande concerne le règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice ;
- ✓ Le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif de la Commission de Litiges Voyages.

**AVANT D'ENTAMER LA PROCÉDURE DEVANT LA
COMMISSION DE LITIGES VOYAGES, VOUS DEVEZ
VÉRIFIER CE QUI SUIT :**

- ✓ Les conditions générales de la Commission ont-elles été appliquées ?
- ✓ Ai-je averti la (les) partie(s) adverse(s) et respecté tous les délais ?
- ✓ Ai-je chiffré mon dédommagement et ai-je essayé de régler l'affaire à l'amiable ?
- ✓ Si vous pouvez répondre affirmativement à toutes ces questions, vous pouvez entamer la procédure devant la Commission.

A défaut, vous pouvez vous adresser au Service de médiation pour le consommateur.

North Gate II
Boulevard du Roi Albert II 8
1000 Bruxelles
Tel : 02 702 52 20
Fax : 02 808 71 29
E-mail : contact@mediationconsommateur.be
www.mediationconsommateur.be

3. CONTRE QUI DEVEZ-VOUS PORTER PLAINTÉ ?

Lorsque vous réservez un voyage, vous avez le plus souvent affaire à deux interlocuteurs différents : d'une part le détaillant et d'autre part l'organisateur.

Qu'est-ce qu'un détaillant ?

Un détaillant est un professionnel qui vend ou offre à la vente des voyages à forfait élaborés par un organisateur.

Qu'est-ce qu'un organisateur ?

Un organisateur est un professionnel qui élabore des voyages à forfait et les vend directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel.

Qu'est-ce qu'un voyage à forfait ?

Un voyage à forfait est un voyage qui regroupe différents services, généralement le transport et l'hébergement, par exemple le vol et l'hôtel.

La loi définit un voyage à forfait comme la combinaison d'au moins deux services de voyage **différents**. Les services de voyages comprennent le transport (de passagers), l'hébergement, la location d'un véhicule à moteur et tous les autres services touristiques (qui ne font pas déjà partie du service de voyage proprement dit).

Les assurances voyages ne sont pas considérées comme un service touristique

Il y a 6 types de voyages à forfait :

1. la combinaison de services par 1 professionnel et dans 1 contrat
2. la combinaison de services achetés dans un point de vente, indépendamment de la conclusion de contrats distincts avec différents fournisseurs de services de voyage
3. la combinaison de services de voyages offerts, vendus ou facturés pour un prix total
4. le voyage vendu comme voyage à forfait (ou un nom similaire)
5. la combinaison par laquelle le voyageur peut choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage après la conclusion du contrat (par exemple avec un chèque-cadeau)
6. la combinaison achetée auprès de différents professionnels grâce à des procédures d'accès en ligne interconnectées

Pour cette dernière catégorie, il y a des conditions supplémentaires : le nom, les coordonnées de paiement et l'adresse e-mail du voyageur doivent être transférés à un ou plusieurs autres professionnels par le professionnel avec lequel le voyageur a conclu le premier contrat et le prochain contrat doit être conclu dans les 24 heures suivant la confirmation de la première réservation.

Il existe également un certain nombre d'exceptions. Pas toutes les combinaisons de services de voyage seront donc considérées comme des voyages à forfait.

Au cas où le transport, ou l'hébergement, ou la location d'un véhicule à moteur soit combiné avec un autre service touristique, il n'y a un voyage à forfait à condition que :

- L'autre service touristique constitue une partie importante de la valeur du voyage à forfait
- L'autre service touristique est annoncé comme une caractéristique essentielle du voyage ou
- L'autre service touristique est essentiel pour le voyageur.

Attention : les services qui sont seulement choisis et achetés après le commencement du voyage ne font pas de ce voyage un voyage à forfait. Par exemple, vous réservez seulement un hôtel et sur place vous réservez un massage.

Qu'est-ce qu'une prestation de voyage liée ?

Au moins deux types de services de voyage achetés pour le même voyage et pour lesquels des contrats distincts sont conclus avec différents professionnels effectuent un voyage lié s'ils ne constituent pas un voyage à forfait et si le professionnel:

- Soit, lors d'une seule visite ou d'un seul moment de contact « facilite » la sélection séparé et le paiement séparé d'une autre service de voyage supplémentaire ;
- Soit, « facilite » l'achat d'un service de voyages supplémentaire, par lequel le service de voyage avec le deuxième professionnel est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la première réservation.

11

Pourquoi la différence est-elle importante ?

L'organisateur d'un voyage à forfait est responsable pour le bon déroulement du voyage.

Dans une prestation de voyage liée, chaque fournisseur de service est seulement responsable de la bonne exécution de son propre service.

Avec, par exemple, des plaintes concernant l'hôtel, vous ne pouvez-vous adresser qu'à l'hôtelier quand il s'agit d'une prestation de voyage liée.

S'il s'agit d'un voyage à forfait, vous pouvez contacter l'organisateur.

Le prestataire de services qui facilite les prestations de voyages liées doit s'assurer contre l'insolvabilité pour que les sommes reçues puissent être remboursées aux voyageurs en cas de faillite. Quand il s'agit d'une société de transport, cette assurance doit également prévoir le rapatriement, de sorte que vous puissiez en tout cas être renvoyé en Belgique.

L'assurance ne concerne que les montants que vous avez payés au premier prestataire.

Quelles informations dois-je recevoir?

La nouvelle loi impose une lourde obligation d'information à l'organisateur ou au détaillant, qu'il s'agisse d'un voyage à forfait ou d'une prestation de voyage liée.

Avant la conclusion du contrat, il doit fournir au voyageur des informations sur le voyage et sur ses droits. À cette fin, des formulaires types ont été élaborés pour chaque type de voyage organisé ou de prestation de voyage liée, qui doivent être fournis au client.

Pour le voyage à forfait, le voyageur doit recevoir toute information nécessaire avant d'acheter le voyage à forfait, peu importe si la réservation se fait en ligne, dans une agence ou d'une autre manière (p.ex. par téléphone).

Le professionnel qui propose une prestation de voyage liée a une double obligation :

1. Il doit informer le voyageur qu'il n'achète pas un voyage à forfait et que les fournisseurs de services individuels ne sont responsables que de leur part
2. Il doit informer le voyageur de l'assurance contre l'insolvabilité.

Ceci est également fait sur la base d'un formulaire d'information standard.

Dans la lettre de réclamation que, dans le mois après la fin de votre voyage, vous adressez au détaillant et/ou à l'organisateur de voyage, essayez déjà de chiffrer votre demande de dédommagement. Si vous chiffrez raisonnablement votre demande dans votre première lettre, cela facilitera les négociations en vue d'arriver à un accord amiable.

4. COMMENT AVOIR RECOURS À LA COMMISSION ET COMMENT FONCTIONNE-T-ELLE ?

1.

- Vérifiez si la Commission de Litiges Voyages est compétente et si vous avez respecté les formalités (réclamation pour obtenir un accord à l'amiable) et les délais prescrits. La façon dont vous devez procéder est décrite dans cette brochure aux pages 6 à 8.
- Adressez-nous une simple lettre ou un courriel dans laquelle vous décrivez la nature du litige et la date à laquelle il s'est produit. Mentionnez également le nom et l'adresse de l'organisateur et/ou du détaillant.
- Prenez contact avec votre association de consommateurs ou bien un avocat, un service juridique ou le Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes Moyennes et Energie, si vous désirez être informé sur vos droits, obligations, chances de succès, etc.

2. Le Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages vous enverra la brochure d'information, le règlement des litiges et le questionnaire par la poste ou par courrier électronique. Tous ces documents sont également disponibles sur le site www.clv-gr.be. Vous pouvez également compléter la déclaration en ligne.

3. Le questionnaire est une demande d'arbitrage « officiel ».

Vous devez nous renvoyer ce questionnaire complété et signé, de manière probante, donc pouvant servir de preuve (par ex. par lettre recommandée, mail avec accusé de réception). Le cachet postal de cette lettre (ou éventuellement la date de sa remise) ou l'accusé de réception du mail tient lieu de date d'introduction de la demande. Au point 8 de cette brochure, nous vous expliquons comment remplir le questionnaire.

Nous vous conseillons également de prévenir la (les) partie(s) adverse(s), par lettre recommandée, de l'introduction de votre dossier auprès de la Commission de Litiges Voyages. Cette lettre devra également mentionner clairement le montant de votre réclamation. En effet, comme vous pouvez le lire à l'art. 7 du règlement des litiges de la Commission, chaque partie défenderesse a le droit de refuser une procédure d'arbitrage si le montant de la revendication est supérieur ou égal à 2.500 euros. Elle dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à partir de la date de réception de ce courrier. Il est donc important que vous puissiez prouver la date de réception de votre lettre (lettre recommandée avec accusé de réception, accusé de réception de mail, etc.). Dans le cas d'un refus valable, une des parties pourra alors soumettre le litige aux tribunaux ordinaires.

4. Vous devez également envoyer votre dossier complet et la liste (inventaire) des documents et pièces. Afin de vous aider à constituer votre dossier, vous trouverez ci-dessous à titre d'exemple, une liste de documents à joindre à votre dossier. Cette liste n'est pas exhaustive. L'idéal est de communiquer toutes les pièces en votre possession. Attention : aucun document rédigé pendant une procédure de conciliation antérieure ne peut apparaître dans votre dossier arbitrage.

Liste de documents :

- ✓ La description
- ✓ Le contrat de voyages et/ou la confirmation
- ✓ Une copie des conditions générales et particulières de voyage
- ✓ Le tarif publié dans la brochure ou l'offre sur internet
- ✓ La preuve de votre (éventuelle) plainte sur place
- ✓ La preuve de votre plainte à votre retour
- ✓ La réponse du détaillant et/ou de l'organisateur
- ✓ Toute la correspondance que vous avez échangée
- ✓ Eventuellement des photos, vidéos, etc.
- ✓ Toutes les autres pièces justificatives

Attention : si vous utilisez des photos, vidéos, etc. comme matériel de preuve, celles-ci doivent également être communiquées en autant d'exemplaires qu'il y a des parties + 1 au secrétariat sur CD-rom ou stick USB. Au cours de l'audience, vous pouvez utiliser les appareils disponibles à la Commission de Litiges Voyages. Contactez d'abord le secrétariat pour vérifier si votre matériel est compatible avec nos appareils.

Nous vous conseillons de nous faire parvenir vos pièces le plus rapidement possible.

En conformité avec l' Art. 12 du règlement des litiges, votre demande sera complète si vous nous faites parvenir les documents suivants :

- ✓ Une copie de la plainte formulée auprès de la partie adverse (selon art. 17 des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages appliquées par l'organisateur et/ou le détaillant) ;
- ✓ La description du voyage ;
- ✓ Le bon de commande ou la confirmation de la réservation ;
- ✓ Les conditions générales.

Vous pouvez nous faire parvenir les autres pièces plus tard, mais elles doivent atteindre le secrétariat et la partie adverse à temps (voir point 9 ci-dessous).

5. Vous devez également payer les frais d'arbitrage. Ceux-ci s'élèvent à
- Demande de moins de ou égal à 1.000 euros : 60 euros
 - Demande supérieure à 1.000 euros : 90 euros

Cette somme n'est pas remboursable.

Si les frais d'arbitrage n'ont pas complètement payée dans les trois mois après le dépôt de la requête, le demandeur sera considéré comme renonçant à sa plainte.

6. Après réception du dossier complet, le secrétariat de la commission vous communiquera la date d'audience. Une audience par mois étant fixée, votre dossier sera rajouté à la première audience possible, tout en respectant les délais déterminés dans l'art. 14 du règlement des litiges.

Si votre demande ne pouvait pas être traitée pour une raison quelconque, vous en serez avisé dans les 20 jours.

Raisons pour lesquelles une procédure peut être refusée:

- ✓ La plainte concernée n'a pas été préalablement introduite auprès de l'entreprise concernée ;
 - ✓ La demande est introduite de manière anonyme ou la partie adverse n'est pas identifiée ou facilement identifiable ;
 - ✓ La demande est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire;
 - ✓ La demande ne relève pas des litiges de consommation pour lesquels la Commission de Litiges Voyages est compétente ;
 - ✓ La demande concerne le règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice ;
 - ✓ Le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif de la Commission de Litiges Voyages.
7. Le secrétariat enverra par le même courrier votre questionnaire et vos pièces et documents aux parties adverses et leur communiquera la date de l'audience.
 8. Dans les 20 jours qui suivent la date figurant sur le cachet de poste de la lettre recommandée, chacune des parties adverses est tenue de vous envoyer son dossier, accompagné d'un inventaire des pièces justificatives avec une copie au secrétariat.
 9. Vous avez 10 jours pour répondre aux arguments des parties adverses. Si vous avez des pièces justificatives supplémentaires, vous devez les remettre aux parties adverses et au secrétariat au plus tard pendant cette période. Ceci n'est pas une étape obligatoire.
 10. Le(s) défendeur(s) disposent d'un délai de 10 jours pour répliquer. Ce stade de la procédure n'est également pas indispensable.

La procédure vous paraît peut-être compliquée et difficile à suivre. C'est pourquoi nous vous donnons un EXEMPLE AVEC DES DATES FICTIVES.

- 25/03 Vous renvoyez le questionnaire rempli et signé avec les documents demandés, par lettre recommandée au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages. Vous réclamez par exemple 2.115 euros. Vous versez les frais d'arbitrage correspondants, c.à.d. 90 euros.
- 26/03 La Commission a reçu vos documents ainsi que le paiement. Votre demande est maintenant complète.
- 27/03 Le secrétariat communique par lettre recommandée la date de l'audience aux différentes parties. Les parties adverses reçoivent une copie du dossier complet du demandeur.
- Avant le 16/04 Les défendeurs peuvent envoyer leurs conclusions. Ils envoient l'original au secrétariat.
- Avant le 26/04 Vous pouvez répondre aux arguments des défendeurs. Vous envoyez l'original au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages et une copie aux défendeurs. Si vous avez des pièces justificatives supplémentaires, vous les envoyez pendant cette période.
- Avant le 06/05 Les défendeurs peuvent introduire leur réponse. Ils doivent envoyer l'original au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages et une copie à vous-même.
- 16/05 Audience du collège arbitral.
- 26/06 Vous recevrez la décision arbitrale au plus tard à cette date.

***POUR RESPECTER LA PROCÉDURE, VOUS DEVEZ
DONC FAIRE CE QUI SUIT :***

- ✓ Compléter et renvoyer le questionnaire ;
- ✓ Verser le montant des frais d'arbitrage;
- ✓ Rassembler et envoyer votre dossier et l'inventaire des pièces ;
- ✓ Eventuellement répondre aux arguments des parties adverses ;
- ✓ Eventuellement assister à l'audience, si vous jugez que c'est nécessaire.

5. LE COLLÈGE ARBITRAL

Composition

Le collège arbitral est composé paritairement d'un ou de deux représentants du secteur des voyages et d'autant de représentants des consommateurs. Il est présidé par une personne indépendante, ayant la qualité de docteur ou master en droit.

Les décisions

Les décisions sont prises conformément au Règlement de litiges de la Commission des Litiges Voyages. Tout ce qui n'est pas expressément prévu dans ce Règlement est régi conformément au Code Judiciaire (articles 1676 à 1723).

Présence

Vous êtes invités à assister à l'audience arbitrale. Votre présence n'est cependant pas obligatoire.

Lors de l'audience, le collège arbitral entend les parties. Vous disposez d'une dizaine de minutes pour exposer votre point de vue. Soyez bref et clair et référez-vous le plus possible au dossier. Il n'y a pas de discussion possible entre les parties. Le collège reçoit votre dossier bien avant l'audience. Les arbitres sont donc au courant des éléments du dossier.

Vous pouvez vous faire représenter. Votre représentant éventuel doit être en possession d'une procuration. Pour de plus amples renseignements, nous vous conseillons de prendre contact avec le secrétariat de la Commission.

Vous pouvez également vous faire assister par une personne de votre choix.

Convocation

La date d'audience vous est communiquée au début de la procédure et ne changera en principe plus. Le secrétariat de la Commission vous communiquera, une quinzaine de jours avant l'audience, l'heure à laquelle vous devez vous présenter. Veuillez contacter le secrétariat si vous n'avez pas reçu l'heure correcte 5 jours avant l'audience.

L'audience a lieu dans les bureaux de la Commission de Litiges Voyages.

Dossier de pièces

Les dossiers de pièces sont conservés pendant 5 ans. Ce délai prend cours à la date de la sentence arbitrale. Si vous souhaitez récupérer les pièces de votre dossier, il suffit de nous le demander par simple courrier au secrétariat. Vous pouvez venir les chercher en prenant d'abord rendez-vous, ou vous pouvez vous les faire envoyer. Si vous souhaitez que les pièces soient envoyés par courrier recommandé, vous devez en supporter les frais. Une fois ce délai écoulé, tous les documents et pièces seront détruits.

6. LES FRAIS D'ARBITRAGE

En général

Les frais de traitement de votre litige par la Commission de Litiges Voyages s'élèvent à 60 euro pour toute demande de moins ou égale à 1.000 euros et à 90 euros pour toute demande supérieure à 1.000 euros.

Vous verserez cette somme sur le compte de la Commission de Litiges Voyages BE74 4264 1260 2107 lorsque vous nous envoyez le questionnaire.

En cas d'arrangement à l'amiable

Après fixation de l'audience, un accord amiable reste possible entre vous et les parties adverses. Nous tenons à attirer votre attention sur le fait que les frais de procédure font partie intégrante de l'accord. C'est-à-dire que la Commission des Litiges Voyages garde la garantie à titre de frais de dossier, et vous enverra, dans ce cas, une facture acquittée. Veuillez donc bien à négocier au sujet de ce montant lors de la transaction amiable.

En cas d'arbitrage

Les coûts d'arbitrage sont non-remboursables, même si vous obtenez gain de cause.

7. LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES EN 9 ÉTAPES

1. Les conditions générales de la Commission de Litiges Voyages ont-elles été appliquées ?

Oui

2. Est-ce que votre plainte tombe dans le cas pour lesquels la Commission n'est manifestement pas compétente

Non

La CLV n'est pas compétente pour traiter votre litige.

Non

3. Avez-vous respecté les délais ?

Oui

La CLV n'est pas compétente pour traiter votre litige.

Oui

4. Remplissez le questionnaire, et envoyez le avec votre dossier complet au secrétariat de la CLV. Prévenez la (les) partie(s) adverse(s) de façon probante. Versez les frais de procédure.

Non

Respectez les délais et essayez de trouver une solution à l'amiable.

5. Le secrétariat de la CLV vous communiquera la date d'audience.

6. Le défendeur peut formuler des conclusions. Il doit en envoyer un exemplaire au secrétariat et un exemplaire aux autres parties.

7. Vous pouvez répondre aux arguments de la partie adverse. Envoyez un exemplaire au secrétariat et un exemplaire aux autres.

8. Le défendeur peut réagir. Il doit en envoyer un exemplaire au secrétariat et un exemplaire aux autres parties.

9. Vous pouvez assister à l'audience du collège arbitral.

8. COMMENT REMPLIR LE QUESTIONNAIRE ?

IMPORTANT

Le questionnaire comprend quatre volets : votre identité, le voyage, la/les plainte(s) et votre requête. Ce questionnaire constitue donc l'élément-clé de votre dossier. Remplissez-le consciencieusement sans rien oublier.

La plupart des questions posées sont simples et ne requièrent aucune explication. Faites toutefois attention lorsque vous remplissez la rubrique « Identification » et les questions suivantes :

Identification

Le questionnaire doit être complété et signé du nom de la personne qui a commandé le voyage ou, en cas de réservation par téléphone, du nom de la personne qui a payé le voyage. C'est en effet cette personne qui a conclu un contrat avec l'organisateur/le détaillant.

Attention : LES NOMS DES CO-VOYAGEURS, qui figurent sur le bon de commande, doivent également être mentionnés dans le questionnaire. Ceux-ci doivent co-signer (c.à.d. que toutes les personnes majeures doivent signer le questionnaire). Ce faisant, ils autorisent la personne, qui remplit le questionnaire à introduire en leur nom une réclamation auprès de la Commission de Litiges Voyages.

Attention : la loi du 29.04.2001 a étendu à l'administration légale art. 410 du Code Civil de telle sorte que les pères et mères, en leur qualité d'administrateurs légaux des biens de leurs enfants mineurs d'âge, sont tenus de solliciter l'autorisation spéciale et préalable du Juge de Paix pour signer une convention d'arbitrage au nom de leurs enfants mineurs.

Cette autorisation doit être sollicitée auprès du Juge de Paix du Canton dans lequel l'enfant est domicilié ; il suffit pour cela d'adresser un courrier à ce Juge de Paix avec la copie du dossier complet (questionnaire + pièces) qui est ou sera déposé au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages. Les droits de requête à payer au greffe de la Justice de Paix s'élèvent à environ 35 euros.

Les questions

Question N° 6 : Nombre de personnes

Il s'agit du nombre de personnes qui ont commandé le voyage ensemble.

Question N° 7 : Coût total du voyage

Le montant total que vous avez payé pour le voyage, assurances supplémentaires non comprises.

Question N° 11 : Réservation

Toutes les données concernant la réservation figurent sur le contrat de voyage. Indiquez le nom de la personne (voyageur) qui a signé le contrat de voyage.

Question 12 : Contre qui portez-vous plainte ?

Lisez d'abord le point 4 de cette brochure : contre qui devez-vous porter plainte ? Il est absolument nécessaire de répondre correctement à cette question.

Question 15 : Avez-vous d'autres preuves ?

Il s'agit par exemple de photos, témoignages d'autres voyageurs, fax ou courriel, vidéos, etc.

Questions 16 et 17 : Quelle est la nature de votre plainte contre ... ?

Formulez votre plainte brièvement, point par point.

Question 18 : Avez-vous engagé d'autres frais ?

Si vous avez dû engager d'autres frais résultant de votre plainte, chiffrez-les précisément. Donnez un bref aperçu de leur nature. Conservez soigneusement toutes les preuves originales et joignez en une copie à votre dossier.

Question 20 : Montant de votre dommage

La Commission de Litiges Voyages vous demande d'exprimer en euro, le montant de l'indemnité que vous réclamez, de le CHIFFRER de façon raisonnable et de la MOTIVER.

Si vous n'êtes pas en mesure de chiffrer votre demande de dédommagement (dommages matériels et éventuellement d'autres dommages, et le cas échéant majoré d'intérêts), prenez conseil auprès d'une instance compétente, telle une association de consommateurs, un service juridique, le Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes Moyennes et Energie ou un avocat. Si elle n'est pas en cause, votre détaillant devrait également vous aider à ce propos.

9. COMMENT FAIRE EXÉCUTER UNE SENTENCE ARBITRALE ?

Communication de la Sentence Arbitrale

Après les débats oraux pendant l'audience, le collège arbitral statue définitivement par une sentence, conformément au règlement des litiges et au code judiciaire (art. 1676 à 1723).

Conformément à l'art. XVI.25, §1, 9° du code de droit économique la sentence arbitrale est notifiée à chaque partie endéans les 90 jours calendrier qui suivent la réception de la demande complète. Elle est également déposée dans les plus brefs délais au greffe du tribunal de première instance de Bruxelles afin de faciliter l'exécution forcée de celle-ci, si cela s'avère nécessaire. La décision du Collège Arbitral est sans appel.

Dès réception de la sentence, la partie qui a droit à un dédommagement invite la partie adverse à payer la somme pour laquelle celle-ci a été condamnée. Elle lui communique également ces coordonnées bancaires. La partie adverse est tenue d'exécuter la sentence dans le mois.

Intervention de la Commission

En cas de non-exécution, après avoir effectué les rappels d'usage, le demandeur avertira le secrétariat de la commission au numéro suivant : 02/277.62.15. Le secrétariat prendra un premier contact téléphonique avec la (les) partie(s) en cause, pour veiller au paiement immédiat.

Environ 15 jours après ce premier contact, si aucun paiement n'est effectué, le demandeur est prié de contacter le secrétariat, par écrit cette fois.

Sur base de cela, la Commission enverra un dernier rappel avant d'entamer d'autres démarches.

Intervention des associations-membres¹

Si malgré l'intervention du secrétariat, la sentence n'est toujours pas exécutée, le demandeur le signalera à la Commission.

Ce courrier sera transmis à l'association dont la partie adverse est membre afin d'insister pour obtenir le paiement (cette association peut être de consommateur ou professionnelle).

¹ Les associations membres de la Commission de Litiges Voyages sont : ABTO, BTO, FBAA, UPAV et VVR pour le secteur du tourisme et Test-Achats pour les consommateurs.

Possibilité de publication

Si les étapes précédentes n'ont pas donné de résultat, toutes les associations-membres de la Commission de Litiges Voyages, ainsi que le Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes Moyennes et Energie seront tenues au courant afin de pouvoir entreprendre d'autres actions, dont la publication éventuelle dans leurs revues respectives, à titre d'information ou avertissement pour leurs membres.

Demande d'exécution forcée

Au cas où les démarches n'aboutiraient pas, la personne lésée peut toujours procéder à une exécution forcée de la sentence.

Il suffit dès lors, par l'intermédiaire d'un avocat, d'obtenir une demande appelée « exequatur » ou une formule exécutoire (ceci étant une pure formalité), afin de pouvoir, comme pour un jugement ordinaire, forcer l'exécution de la sentence.

En cas de besoin, la Commission peut également vous aider dans cette démarche. Vous obtiendrez de plus amples renseignements à ce sujet auprès du secrétariat.

10. VIE PRIVÉE

Les données à caractère personnel communiquées à la Commission de Litiges Voyages seront reprises dans une banque de données non accessible au public. Cette banque de données ne sera consultée que par les services de la Commission de Litiges Voyages.

Les données à caractère personnel ne seront utilisées que dans le cadre de la procédure. Elles ne seront en aucun cas communiquées à des tierces personnes ou traitées à d'autres fins.

Les données seront utilisées conformément aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016 (GDPR) à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Ceci implique notamment un droit d'accès aux données personnelles ainsi que le droit de les faire rectifier.

Le responsable du traitement des données à caractère personnel est la Commission de Litiges Voyages asbl, City Atrium, Rue du Progrès 50, à 1210 Bruxelles.

Vous pouvez consulter la déclaration concernant la protection de la vie privée sur notre site web par le lien suivant https://clv-gr.be/privacy_beleid_fr.html Si vous le souhaitez, nous pouvons vous procurer un exemplaire.

11. POUR TERMINER

Vous pouvez nous contacter par téléphone tous les matins (jours ouvrables) entre 9 h et 12 h.

IMPORTANT

Le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages ne peut répondre aux questions relatives à la procédure à suivre.

Il en résulte que le secrétariat ne peut pas répondre à des questions concernant votre plainte, le montant que vous réclamez, vos droits et obligations. Pour ce genre de questions, il y lieu de s'adresser aux différentes associations de consommateurs et aux services d'aide juridique.

Nous espérons vous avoir donné un aperçu clair du fonctionnement de la Commission de Litiges Voyages et du collège arbitral qui siège en son sein. Si certaines questions devaient malgré tout subsister, n'hésitez pas à nous contacter.

NOTRE ADRESSE

Commission de Litiges Voyages asbl
City Atrium
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
Tél : 02/277.62.15 et 02/277.61.80 (entre 9 h et 12 h)
Fax : 02/277.91.00
e-mail : litiges-voyages@clv-gr.be
site web : www.clv-gr.be