

RÈGLEMENT DES LITIGES

CELLULE CONCILIATION

COMMISSION DE LITIGES
VOYAGES

CITY ATRIUM
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles

02/277.61.80
02/277.62.15

Table des matières

1.	De quoi s'agit-il?	4
2.	Qui peut y recourir?	4
3.	Quand pouvez-vous avoir recours à la Commission de Litiges Voyages ?	5
4.	Langue	6
5.	Rôle du conciliateur	6
6.	Rôle du secrétariat	6
7.	Demande complète.....	7
8.	Frais.....	8
9.	Décision de traiter ou non une demande.....	8
10.	Le lancement de la procédure de conciliation	8
11.	Le traitement dans les 90 jours	9
12.	La suite du déroulement de la procédure de conciliation	9
13.	Caractère confidentiel de la conciliation.....	9
14.	La fin de la conciliation.....	10
15.	Vie privée	10
16.	Adresses utiles et sites	11

1. De quoi s'agit-il?

- Lorsqu'un conflit oppose un voyageur à un intermédiaire de voyages et/ou un organisateur de voyages, il craint souvent la face cachée des procédures en justice ordinaires ou des procédures arbitrales (au niveau de l'accessibilité, de la complexité, de la durée, des frais, des formalités, des délais, de la représentation par des avocats, etc.).
- Pour offrir une alternative une cellule conciliation a été créée au sein de l'asbl Commission de Litiges Voyages, dans le but de régler à l'amiable, le plus rapidement possible, des litiges relatifs à des contrats de voyages. La Cellule Conciliation 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.
- Cette procédure de « conciliation – médiation » (dénommée ci-après, en abrégé, "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-médiateur » (dénommé ci-après, par facilité « conciliateur ») en vue de chercher à atteindre, avec son aide et dans un dialogue mutuel une solution amiable.
- Compte tenu du caractère simple, informel et souple d'une telle "médiation-conciliation", les "règles de procédure" sont réduites au minimum, tout en respectant les principes énumérés au Livre XVI du code de droit économique et de ses arrêtés d'exécution.
- La réussite de cette procédure volontaire repose d'une part, sur une attitude loyale des parties et d'autre part, sur les connaissances et l'expérience du "conciliateur" qui conduira les parties vers un accord amiable écrit, dans lequel chacune d'elles peut se retrouver. Dès signature de l'accord par les parties impliquées, il devient pour elles obligatoire et définitif.

2. Qui peut y recourir?

En principe, toute plainte ou conflit contractuel relatif à l'exécution ou la non-exécution d'un voyage, réservé auprès d'un intermédiaire de voyages et/ou un organisateur de voyages belge, entre en ligne de compte pour une "médiation-conciliation", à la condition 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").

Bien que des parties puissent, le cas échéant, bénéficier de l'assistance d'un avocat, ce sont les parties elles-mêmes qui sont personnellement et directement impliquées dans la procédure, et qui seront donc contactées par le "conciliateur".

3. Quand pouvez-vous avoir recours à la Commission de Litiges Voyages ?

Vous pouvez vous adresser à la Commission lorsqu'un conflit vous oppose à un intermédiaire de voyages et/ou un organisateur de voyages qui adhère aux conditions générales de la Commission de Litiges Voyages.

Les conditions générales de voyage de l'organisateur de voyages figurent souvent dans la brochure de l'organisateur de voyages. Les conditions de l'intermédiaire de voyages se trouvent habituellement au verso du bon de commande ou peuvent être obtenues sur simple demande à l'agence.

Vous remarquerez cependant qu'il faut respecter certains DÉLAIS avant que la Commission de Litiges Voyages ne puisse intervenir.

- Dans le cas uniquement où un conflit relatif à un voyage ne peut être résolu à l'amiable sur place ou juste après le retour directement avec l'intermédiaire ou l'organisateur de voyage, les parties concernées peuvent convenir de soumettre leur conflit ou plainte à la cellule conciliation de l'asbl Commission de Litiges Voyages. Naturellement, suivant la nature de sa plainte, 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.

Même si l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages utilise(nt) les conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, il existe **DES CAS OU LA COMMISSION N'EST PAS COMPÉTENTE**.

5

Par exemple :

- ✘ 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, de l'intermédiaire ou de la compagnie aérienne ;
- ✘ Si le litige porte sur une responsabilité non contractuelle.

Dans certains cas, si la Commission de Litiges Voyages n'est pas compétente une autre entité qualifiée pourrait l'être. Pour plus d'information à ce propos prenez contact avec le Service de Médiation pour le Consommateur à l'adresse suivante :

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

4. Langue

La procédure de conciliation a lieu en français ou en néerlandais, selon le souhait du voyageur.

Il fera son choix en introduisant la demande de conciliation dans la langue de son choix.

5. Rôle du conciliateur

Le conciliateur est nommé à durée indéterminée par le conseil d'administration de la Commission de Litiges Voyages. Il est licencié ou docteur en droit et possède des aptitudes nécessaires en matière de médiation-conciliation.

Le rôle du conciliateur consiste à établir un dialogue entre le plaignant et les parties adverses, à les informer et accompagner d'une manière active et compétente, afin de les aider à aboutir à un accord à l'amiable. Les contacts entre le conciliateur et les parties s'effectueront autant que possible par téléphone, par e-mail ou par courrier simple. Une réunion sera organisée uniquement si le conciliateur l'estime nécessaire. Le médiateur ne tranche pas le différend, il n'impose pas de solution.

Dans le cadre de sa mission convenue, le conciliateur peut, le cas échéant, indiquer les limites dans lesquelles une solution devrait pouvoir être trouvée.

En outre, il peut éventuellement faire des propositions ou recommandations de nature à amener les parties à un accord à l'amiable.

Le cas échéant, le conciliateur peut se faire informer ou assister par un ou plusieurs autres experts techniques, moyennant l'accord des parties sur les frais éventuels.

La manière dont cette procédure de conciliation se déroulera ainsi que les délais dans lesquels elle doit être effectuée sont convenus en concertation mutuelle entre le conciliateur et les parties. Cependant, conformément à l'Art. XVI 25,§1,9° du Livre XVI du Code de droit économique, le litige doit être réglé dans les 90 jours calendrier qui suivent la réception de la demande complète. Ce délai est prolongeable, une seule fois, pour une durée équivalente à condition que les parties en soient informées avant l'écoulement du délai initial et que cette prolongation soit motivée par la complexité du litige.

En cas de conflit d'intérêts, conformément à l'art. XVI. 26 du code de droit économique et de l'art. 9 de l'Arrêté Royal sur la clarification des conditions qui doivent être remplies par l'entité qualifiée visée au livre XVI, le président ou le conciliateur se retirera et un nouveau/autre conciliateur sera nommé.

6. Rôle du secrétariat

Dans l'intérêt des parties et du conciliateur, les tâches administratives seront le plus possible réalisées par le biais du secrétariat de la cellule conciliation. Les contacts entre le secrétariat et les parties s'effectueront autant que possible par téléphone, par e-mail ou par courrier simple

Le secrétariat doit respecter une stricte neutralité et ne pourra donc donner aucun renseignement concernant le fondement de la plainte, l'évaluation du dommage,...

A la première demande, le secrétariat fournira un exemplaire du règlement ainsi qu'un « accord de conciliation ». Ces documents sont également disponibles sur le site www.clv-gr.be.

7. Demande complète

Le délai de 90 jours comme prévu par l'Art. 25, §1, 9° du Livre XVI du Code de droit économique, commence à courir à partir de la réception de la demande complète.

Pour que la demande de conciliation soit considérée comme complète les formalités suivantes devront être remplies :

- ~ Le plaignant doit formuler la demande de conciliation sur un formulaire de demande (questionnaire) spécialement conçu par l'asbl Commission de Litiges Voyages.
- ~ Le plaignant fournit une copie de la plainte initiale adressée à la partie adverse (selon art. 16 des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages appliquées par l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages) ainsi que la description du voyage ou la description de la brochure, le bon de commande ou la confirmation de la réservation et les conditions générales.
- ~ la Commission de Litiges a reçu un versement de 75 euros de la part du plaignant.

La date à laquelle ces trois éléments sont en possession de la Commission de Litiges Voyages sera considérée comme la date à laquelle la procédure est entamée officiellement. Cette date sera notifiée aux parties.

Il est important que vous nous procuriez également toutes les informations et les preuves utiles.

Il s'agit notamment de :

- ✓ La description figurant dans la brochure ou sur internet
- ✓ Une copie des conditions générales et particulières de voyage
- ✓ Le bon de commande (c'est-à-dire le formulaire d'inscription ou de réservation émanant de l'intermédiaire)
- ✓ La confirmation, c'est à dire le document qui engage juridiquement l'organisateur et le client (à obtenir chez votre intermédiaire ou sur internet)
- ✓ La preuve de votre (éventuelle) plainte sur place
- ✓ La preuve de votre plainte à votre retour
- ✓ La réponse de l'intermédiaire et/ou du tour-opérateur
- ✓ Toute la correspondance que vous avez échangée
- ✓ Eventuellement des photos, vidéos, etc.
- ✓ Toutes les autres pièces justificatives.

8. Frais

Les frais sont :

- Pour le voyageur : **75 euros** TVA incluse ;
- Pour le détaillant et/ou l'organisateur : **125 euros** hors TVA.

Ce n'est que lorsque la procédure de conciliation ne peut pas avoir lieu, par exemple en cas d'arrêt de la procédure avant que le dossier ne soit transmis au conciliateur ou si la demande est déclarée irrecevable, que ce montant est considéré comme une garantie et remboursé endéans le mois. Si la procédure se poursuit le montant est dû quelle que soit l'issue de la procédure. Les parties recevront alors une facture pour acquit.

9. Décision de traiter ou non une demande

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.

10. Le lancement de la procédure de conciliation

La demande de conciliation est communiquée par le secrétariat à la partie adverse.

Dans les 10 jours, la partie adverse doit contacter le Secrétariat au sujet de sa position.

- Soit, elle est d'accord d'entamer la procédure de conciliation et elle renvoie le questionnaire ;
- Soit, elle souhaite mettre fin à la procédure et elle le notifie expressément.

Si la Commission de Litiges Voyages ne reçoit pas de réponse endéans les 10 jours, la partie adverse sera supposée mettre fin à la procédure.

Si la procédure est arrêtée à ce stade, la garantie sera restituée à la partie demanderesse.

Attention : arrêter la procédure après remise du dossier au conciliateur ne donne jamais lieu au remboursement des frais.

Le conciliateur va prendre contact le plus rapidement possible avec les parties par téléphone, par fax, lettre ou e-mail afin de discuter de l'organisation concrète, de l'évolution et du calendrier de la conciliation et de s'accorder sur ces points.

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 amiable équitable.

11. Le traitement dans les 90 jours

Conformément à l'article XVI. 25, §1er, 9° 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. A titre exceptionnel, ce délai est prolongeable, une seule fois, pour une durée équivalente à condition que les parties en soient informées avant l'écoulement du délai initial et que cette prolongation soit motivée par la complexité du litige.

12. La suite du déroulement de la procédure de conciliation

Il appartient aux parties elles-mêmes de convenir, au cours de la procédure et en concertation avec ou sur proposition du conciliateur, de la manière dont la procédure se déroulerait le mieux, en tenant compte de la nature et des circonstances du litige, des possibilités pratiques et techniques réciproques (par ex. téléphone, e-mail) des parties et bien entendu aussi du droit de la consommation et du droit de voyages (la loi du 16 février 1994) et en particulier la loi sur les contrats de voyages du 16 février 1994 ainsi que les principes d'équité et de liberté des parties conformément au Livre XVI du code de droit économique.

Dans ce contexte et ces possibilités, le conciliateur veille à ce que la conciliation se déroule le plus efficacement et rapidement possible. Si nécessaire, il peut convier les parties à une réunion ou à un rendez-vous. Il peut aussi écouter une ou plusieurs parties séparément.

A sa demande expresse, chacune des parties peut se faire assister, le cas échéant, par une personne de son choix, tandis que le conciliateur veillera au déroulement loyal et équilibré de la procédure.

13. Caractère confidentiel de la conciliation

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

Pour ces mêmes motifs, le conciliateur devra s'abstenir, à un stade ultérieur, par ex. en cas d'échec d'une procédure de conciliation, de toute intervention dans une autre procédure (arbitrage ou tribunal ordinaire).

En cas de cessation ou d'échec de la conciliation, le dossier et les pièces justificatives sont restitués aux parties sur simple demande de leur part. En cas d'échec, les documents qui ont été établis dans le cadre de la procédure de conciliation sont détruits. Nous insistons sur le fait qu'aucun document concernant la conciliation ne pourra être utilisé dans le cadre d'une procédure d'arbitrage.

14. La fin de la conciliation

Chaque partie ainsi que le conciliateur peuvent mettre fin à tout moment à la procédure de conciliation. Cette cessation est confirmée par le conciliateur ou par le secrétariat, par e-mail ou par lettre adressée aux parties.

En cas de réussite de la conciliation, l'accord entre les parties est consigné dans un document signé et daté par les parties comme accord obligatoire, soit par les parties elles-mêmes avec l'aide du conciliateur et sous son contrôle, soit par le conciliateur. Le conciliateur veille à l'exécution rigoureuse et rapide de cet accord.

Si aucun accord n'est obtenu entre les parties, elles sont informées des raisons de la cessation de la procédure. Les parties se voient également rappeler leur droit fondamental d'entamer une procédure d'arbitrage auprès de l'asbl CLV ou de s'adresser à une juridiction ordinaire. Les informations obtenues et tous les courriers échangés pendant la procédure de conciliation sont confidentiels et ne peuvent donc plus être utilisés.

Dès que la Commission de Litiges Voyages a reçu une demande complète, le délai de prescription prévu à l'article 77 de la loi du 21 novembre 2017 est suspendu.

Dès que la société a été informée que la Commission de Litiges Voyages a reçu une demande complète de conciliation, la procédure de recouvrement initiée par la société concernée sera également suspendue.

La suspension s'étend jusqu'au jour où la Commission de Litiges Voyages informe les parties

- que la demande a été refusée ;
- ou quel est le résultat de la procédure de conciliation.

15. 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 de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel. 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.

16. Adresses utiles et sites

Commission de Litiges Voyages asbl

City Atrium
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
Tél : 02/277.61.80 et 02/277.62.15 (de 9 à 12h)
e-mail : litiges-voyages@clv-gr.be
Site : www.clv-gr.be