

**COMMISSION DE LITIGES  
VOYAGES ASBL**

**RAPPORT ANNUEL  
2016**

**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**

<b>LE MOT DE LA PRÉSIDENTE.....</b>	<b>3</b>
-------------------------------------	----------

## **PARTIE I : GÉNÉRAL.....**

- 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

## **PARTIE II : PROCEDURE DE CONCILIATION .....**

- 1. CARACTÉRISTIQUES .....	13
- 2. NOUVELLE PROCÉDURE.....	14
- 3. RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2016 .....	15
- 4. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2016.....	16

## **PARTIE III : ARBITRAGE .....**

- 1. MÉTHODE .....	18
○ 1.1. COMPÉTENCE .....	18
○ 1.2. FONCTIONNEMENT/PROCÉDURE .....	18
- 2. LE COLLÈGE ARBITRAL .....	20
- 3. CONTACTS AVEC LA COMMISSION.....	21
○ 3.1. LES DEMANDES.....	21
▪ 3.1.1 LES DEMANDES D'INFORMATION .....	21
▪ 3.1.2 LES DOSSIERS IRRECEVABLES .....	21
○ 3.2. LES APPELS TÉLÉPHONIQUES .....	22

- 4. L'ARBITRAGE EN 2016 .....	23
○ 4.1. EN GÉNÉRAL .....	23
○ 4.2. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2016.....	25
▪ 4.2.1. QUALITÉ DU SÉJOUR .....	27
▪ 4.2.2. ANNULATION.....	27
▪ 4.2.3. CONCLUSION DE CONTRAT .....	27
▪ 4.2.4. EXCURSIONS, CIRCUITS GUIDES .....	27
▪ 4.2.5. RETARDS OU MODIFICATIONS DE TRANSPORT .....	27
▪ 4.2.6. SURRESERVATIONS.....	28
▪ 4.2.7. AU MOINS 2 ÉLÉMENTS DE LITIGES .....	28
▪ 4.2.8. AUTRES .....	28
○ 4.3. RÉPARTITION LINGUISTIQUE.....	29
○ 4.4. DOSSIERS TRANSFRONTALIERS .....	29
○ 4.5. SENTENCES .....	29
○ 4.6 DURÉE DE LA PROCEDURE.....	30

## LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

La Commission de Litiges Voyages offre au voyageur, confronté à un litige avec un intermédiaire ou un organisateur de voyages, la possibilité de résoudre ce litige. Pour ce faire le voyageur a le choix entre la procédure de Conciliation et la procédure d'Arbitrage.

Depuis le 1 janvier 2016 la Commission a dans son entièreté été reconnue comme Entité Qualifiée au règlement extra-judiciaire de litiges.

Une des caractéristiques les plus importantes d'une Entité Qualifiée est que les litiges doivent être traités en 90 jours. Ceci n'a pas posé de problèmes. Les délais de procédure ont été en moyenne 69 jours pour la procédure de Conciliation et 76,5 jours pour la procédure d'Arbitrage.

Une autre caractéristique d'une Entité Qualifiée est que le coût de la procédure doit être modique. En ce qui concerne la Commission de Litiges Voyages cela signifie qu'il est devenu nettement moins coûteux d'entamer une procédure d'arbitrage (auparavant 10% de la demande et au minimum 100€ et maintenant 50€ ou 75€ pour des demandes en-dessous ou au-dessus de 1 000€).

Les conséquences de ce changement se sont vite manifestées : il y a une augmentation très nette des cas en arbitrage et les dossiers en conciliation sont en diminution.

Mais revenons au rapport annuel de cette année 2016, et penchons-nous sur le nombre et le type de litiges. Que ce soit en conciliation ou en arbitrage, le nombre de litiges reste faible, et ce pour plusieurs raisons.

Il y a le fait que les consommateurs organisent de plus en plus eux-mêmes leur voyage sur internet – ce qui les prive de la possibilité de faire appel à la Commission de Litiges en cas de litige avec la compagnie aérienne ou l'hôtelier par exemple. 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 moindre nombre de plaintes.

Le nombre de dossiers en conciliation baisse depuis quelques années déjà, mais en 2016 la diminution est très nette: le nombre de dossiers acceptés en conciliation (27) est inférieur au nombre de 2015 (45).

Des 20 dossiers qui ont été clôturés fin 2016, 15 se sont réglés par un accord, soit 75%. La plupart des litiges concernaient la qualité du séjour.

En ce qui concerne la procédure d'arbitrage il y a eu beaucoup plus de dossiers traités : 97 en 2016 contre 75 en 2015.

Comme de coutume, les litiges concernant la qualité du séjour étaient les plus nombreux en 2016 (42%). Concrètement, il s'agit par exemple de l'infrastructure promise qui 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 conforme à la réservation, etc...

La Commission de Litiges a également traité des litiges concernant des annulations (11%), des litiges concernant la conclusion du contrat (8%), des litiges concernant des excursions et des visites (8%), des litiges concernant des retards et des modifications de transport (6%), des litiges de surréservation (4%), des litiges portant sur plus d'un élément de plainte (16%) et des litiges portant sur d'autres problèmes (5%).

Pour les 97 litiges traités en 2016, la demande a été totalement ou partiellement satisfaite dans environ 72% des cas.

Un dédommagement moyen de l'ordre de 930 € par cas a été attribué.

Comme chaque année 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.

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.

2016 est pour nous tous l'année des attentats du 22 mars et nous déplorons les nombreuses victimes.

Il va sans dire que l'attentat à l'aéroport surtout a eu un impact sérieux pour les organisateurs et intermédiaires de voyage qui ont dû faire face à de nombreux problèmes pour limiter au maximum les désagréments pour les voyageurs. Test-Achats et le secrétariat de la Commission ont également été submergé de questions de voyageurs inquiets. Toute ma reconnaissance va vers les personnes concernées qui ont essayé de faire pour le mieux dans des circonstances très difficiles.

Je remercie par ailleurs toutes les associations professionnelles membres et l'association des consommateurs membre, ainsi que tous les conciliateurs, tous les présidents de collège arbitral, tous les arbitres et les membres du secrétariat.

Sans leur engagement et leur dévouement, la Commission de Litiges n'aurait jamais obtenu un tel résultat au niveau des délais!

Anne Moriau  
9 mai 2017

# 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 à 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 qu'elle propose 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 quant aux litiges dont le collège arbitral fut saisi au cours de l'année 2016.

## 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. En 2016, la Commission de Litiges Voyages a été reconnue comme entité qualifiée pour le règlement extrajudiciaire de litiges au sens du livre XVI du Code de Droit économique.

### 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.

Les membres de l'asbl Commission de Litiges Voyages visent une constante amélioration du secteur du voyage.

Le but principal de la Commission de Litiges Voyages est le règlement des 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 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 3<sup>ème</sup> partie de ce rapport annuel. Le fonctionnement de la procédure de conciliation figure dans la 2<sup>ème</sup> partie.

## 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 29 juin 2016.

### 3.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Au cours de l'exercice, une assemblée générale a été réunie le 26 mai 2015.

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 2015, les organisations étaient représentées par les personnes suivantes:

#### Pour les associations de consommateurs

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

#### Pour le secteur du tourisme

- pour l'ABTO : Ilse Meyers, Geert Van de Velde et Pieter-Jan Pollentier
- pour la BTO : Philippe Tilkin, Bernard Tuyttens et Erik Van Hoornycck
- pour la FBAA : Emerald De Strycker, Geert Gaens et Yves Mannaerts
- pour l'UPAV : Hedy Hafsia, Sébastien Hamende et Benoit Dieu
- 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 : Véronique Andrieux.

### 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).

Le mandat des administrateurs a une durée de 4 ans. Les dernières élections se sont déroulées le 3 juin 2016.

Le conseil d'administration se compose des personnes suivantes :

Pour les associations de consommateurs

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

Pour le secteur du tourisme

- 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 Benoit Dieu
- 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 :  
Véronique Andrieux.

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'évaluation des règlements de procédure adaptés au Livre XVI du Code de Droit Economique.

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

RÉUNIONS	2016	2015	2014
Conseil d'Administration	4 fois 01/03/2016, 03/06/2016, 20/09/2016, 15/12/2016	5 fois 13/02/2015, 10/02/2015, 26/05/2015, 08/10/2015, 11/12/2015	4 fois 27/02/2014, 06/05/2014, 23/09/2014, 19/12/2014
Assemblée Générale	1 fois 03/06/2016	1 fois 26/05/2015	2 fois 06/05/2014 23/09/2014

### 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 3 volets et se présentait, en 2016, 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 la conciliation :

Chacune des parties en cause (voyageur, intermédiaire de voyage et/ou organisateur de voyage) paie des frais de participation. Pour le voyageur, ces frais sont limités à 50 €. Pour les intermédiaires de voyage et les organisateurs de voyage, ils s'élèvent à 75 €. Ce montant doit être majoré de la TVA.

Malheureusement, ce montant ne reflète pas le coût réel de la procédure.

- Pour l'arbitrage :

Les demandeurs payent des frais de procédure pour faire traiter leur dossier par le collège arbitral : 50 euros pour les demandes de 1.000 euros ou moins, 75 euros pour les demandes de plus de 1.000 euros.

Les défendeurs du secteur du tourisme payent un montant forfaitaire par cause perdue. Ce montant s'élève à 200 € pour les membres des différentes associations professionnelles (voir point 1 : page 6) et à 300 € pour les non-membres.

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 24.000 €.

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

# PROCEDURE DE CONCILIATION

# 1. CARACTERISTIQUES

En plus de l'arbitrage, l'asbl Commission de Litiges Voyages offre la possibilité de traiter un litige de voyage par la procédure de conciliation.

Cette procédure simple de Médiation-Conciliation repose sur un accord volontaire entre le voyageur et l'intermédiaire de voyage et/ou l'organisateur de voyage 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.

En principe, tout conflit contractuel ou litige relatif à (l'exécution ou non d') un voyage, réservé auprès d'un intermédiaire de voyage et/ou un organisateur de voyage 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 pour celle-ci par écrit. Le secrétariat de la cellule conciliation dispose à cette fin d'un formulaire spécial (accord de conciliation).

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.

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. Il va de soi que toute communication entre les parties impliquées, le conciliateur et le secrétariat est confidentiel et que toutes les parties s'engagent à faire preuve d'une rigoureuse discrétion sur tout ce qui se dit verbalement ou par écrit pendant la conciliation. 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.

Lorsque les parties arrivent à un accord, cet accord est mis par écrit dans un document appelé « accord de transaction ». 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, les parties gardent le droit d'entamer une procédure d'arbitrage à la Commission de Litiges Voyages ou une procédure traditionnelle devant les tribunaux. Tous les courriers échangés et les nouveaux éléments apparus lors de la procédure de conciliation étant confidentielles, ils ne peuvent être utilisés dans la constitution de la demande d'arbitrage.

## 2. LA NOUVELLE PROCEDURE

Depuis le 1er janvier 2015, les dossiers sont traités dans le cadre d'une nouvelle procédure dans laquelle les délais ont été considérablement raccourcis afin de se conformer à ceux qui sont énoncés dans le livre XVI du Code de Droit économique. En conséquence, le traitement des litiges se fait dans un délai de nonante jours calendrier qui suivent la réception de la demande complète.

La nouvelle méthode consiste à limiter le délai laissé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyage pour accepter la procédure et la gestion administrative du financement de celle-ci. En conséquence, le conciliateur dispose d'un délai raisonnable pour parvenir à un accord entre les parties.

### 3. RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2016

La Cellule Conciliation a reçu 530 lettres et/ou e-mails en 2016, dont 15 via Belmed (cfr. 16 en 2015) et 113 par le Service de Médiation pour le Consommateur (cfr. 34 en 2015). 260 lettres étaient en français et 270 en néerlandais. C'est un peu plus qu'en 2015 (avec 523 lettres).

Le nombre de dossiers pour lesquels la procédure de conciliation a réellement été entamée est retombé à 83, une baisse de 28% par rapport à 2015<sup>1</sup>. Contrairement aux années précédentes, aucun dossier a été entamé par l'organisateur de voyage ou par l'intermédiaire de voyage.

Sur ces 83 dossiers – 41 dossiers en français (soit 53 %) et 39 dossiers en néerlandais (soit 47%) :

- 42% ont été refusés car l'autre partie au litige n'a pas voulu participer à la conciliation
- 3% n'avaient pas encore obtenu de réponse au 31 décembre 2016.
- 25% des dossiers ont été stoppés parce que la partie adverse n'a jamais répondu à la demande de conciliation ou les parties avaient entretemps trouvé un accord à l'amiable
- 30% demandes ont été acceptées – 59% de dossiers francophones et 41% de dossiers néerlandophones :
  - 80% des dossiers ont été clôturés en 2016.
    - 75% ont abouti à un accord de transaction
    - 25% se sont soldés par un échec
  - Les autres dossiers n'ont pas pu être traités en 2016 mais seront probablement traités en 2017.

Pour tous ces dossiers, le délai moyen de la procédure a été de 69<sup>2</sup> jours.

---

<sup>1</sup> Après réception des informations, les voyageurs ont décidé d'entamer une procédure de conciliation et ont renvoyé la fiche d'information. Ils paient également leur participation dans les frais de procédure. Sur base de ce dossier, le secrétariat prendra contact avec la partie adverse afin de savoir si elle accepte ou non la procédure de conciliation.

<sup>2</sup> Le délai prend cours au moment où la partie demanderesse a envoyé sa demande complète et se termine au moment où la procédure aboutit à un accord de transaction ou est abandonnée sans succès.

<b><u>Conciliation</u></b>	<b><u>2016</u></b>	<b><u>2015</u></b>	<b><u>2014</u></b>
Nombre de lettres reçues	530	523	488
Nombre de demandes de procédure	83	115	150
Dossiers sans réponse au 31/12	2	2	16
Dossiers stoppés	19	26	23
Accord à l'amiable	2	4	6
Dossiers refusés	35	42	36
Dossiers en cours chez médiateurs	5	5	25
Clôturés avec un accord	15	35	47
Clôturés sans accord	5	5	3
<b><u>Dossiers au 31 décembre des années antérieures</u></b>	5	25	16

## 4. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2016

60% des litiges 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 plaintes 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...

Dans 12 % des cas le litige portait sur un problème d'annulation. Dans un dossier traité par le conciliateur, le voyageur avait annulé le voyage, dans les autres dossiers l'organisateur de voyage avait annulé le voyage.

Dans 12 % des cas le litige portait sur un problème de surréservation de l'hôtel prévu, ce qui avait pour résultat le relogement du voyageur dans un autre hôtel.

Les autres litiges concernaient des excursions qui ne correspondaient pas aux attentes (8%), des retards de vols (6%), des pertes ou endommagement de bagages (1%) ou la conclusion du contrat de voyage (1%).

**PARTIE III**

**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.

Le consommateur ne peut jamais être tenu d'accepter une procédure devant la Commission de Litiges Voyages. Il doit marquer son accord formel au secrétariat : soit comme partie demanderesse en complétant la demande d'arbitrage, soit comme partie défenderesse en signant le compromis arbitral donnant la compétence à la Commission de Litiges Voyages.

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.

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 voyage) 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 tenter d'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. 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 2016, les collèges arbitraux se composaient des personnes suivantes :

### Présidents :

Monsieur Jean Carlier  
Maître Olivier Dugardyn  
Maître Jean-Michel Fobe  
Maître Inge Geers  
Monsieur Jacques Godefroid  
Maître Claire Nimal  
Monsieur Gerrit van der Wiele  
Maître Pieter Waegemans

### Arbitres qui ont représenté les organisations de consommateurs:

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

### Arbitres qui ont représenté le secteur du voyage :

Bortolli Linda, Feneau Laurence, Hamende Sébastien, Kisiel Alain, Laperre Kim, Léonard Véronique, Margodt Ronny, Meyers Ilse, Pollentier Pieter-Jan, Raspoet Walter, Rasschaert Veerle, Van Eeckhout Antoon et Van Steen Jan.

Au cours de cette année 2016, le collège arbitral a siégé 20 fois (16 fois en 2015), pour trancher 97 litiges (75 en 2015). 4.85 dossiers en moyenne ont été traités par audience (4.69 dossiers en 2015).

Les chiffres formulés dans le présent rapport ne reflètent pas le nombre de litiges réellement introduits en 2016. Les dossiers qui sont rentrés au secrétariat pendant les derniers mois de l'année sont en effet traités l'année suivante.

## 3. CONTACTS AVEC LA COMMISSION

### 3.1. LES DEMANDES

En 2016, le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages a reçu un total de 371 demandes (305 en 2015), une augmentation significative de 21.64 %.

Au 31 décembre 2016 la procédure a été entamée dans 74 dossiers (environ 19.95%) (contre 58 cas ou 24.59% en 2015). Les requérants ont renvoyé le formulaire et payé la garantie.

Parmi les 74 dossiers, 63 dossiers ont déjà été traités en 2016 par les collèges arbitraux. 9 dossiers ont été réglés à l'amiable par les parties en cours de procédure. Les autres dossiers seront traités en 2017.

#### **3.1.1 LES DEMANDES D'INFORMATION**

Parmi les 371 lettres reçues, 28 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 343 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 tenter 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. Quand il s'agit de ce type de cas, 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 2016

### 4.1. EN GÉNÉRAL

En 2016, le secrétariat a fixé 106 dossiers en audience. Sur ces 106 dossiers, 9 ont été réglés à l'amiable.

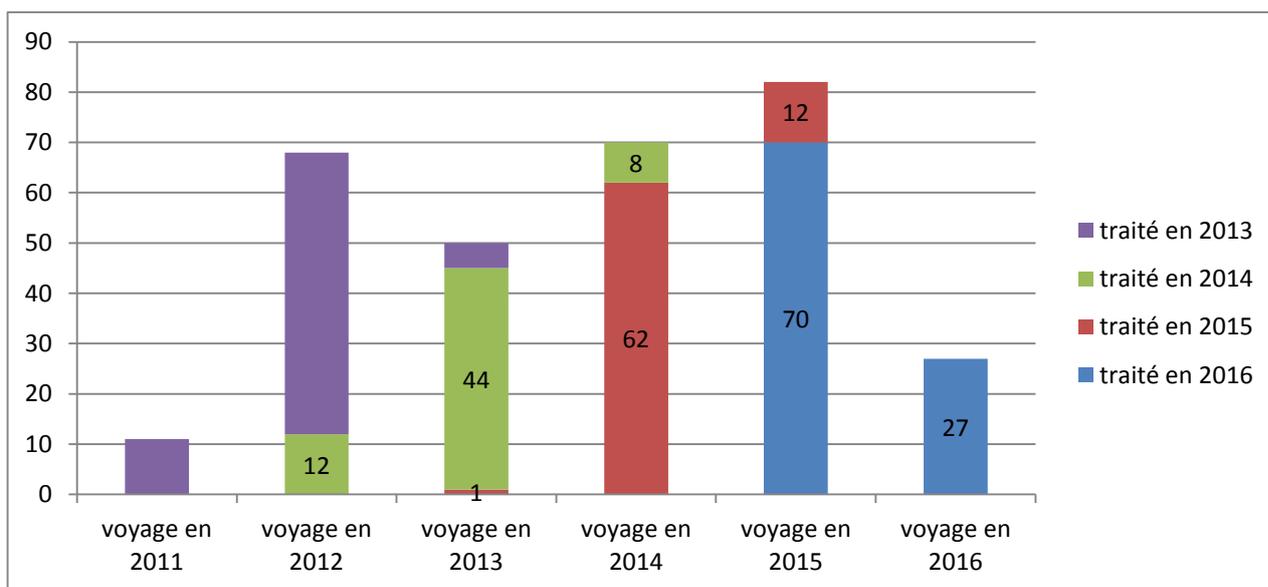
Le collège arbitral a traité 97 dossiers (contre 75 en 2015) : 34 dossiers entamés en 2015 et 63 dossiers entamés en 2016. A cet effet, le collège arbitral s'est réuni 20 fois. Il a traité en moyenne 4.85 dossiers par séance.

Le Collège arbitral a siégé 16 fois avec 4 arbitres et 4 fois avec 2 arbitres, sous la présidence d'un président indépendant.

	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Nombre total de dossiers en arbitrage	97 (63 dossiers entamés en 2016 et 34 dossiers entamés en 2015)	75 (58 dossiers entamés en 2015 et 17 dossiers entamés en 2014)	64 (34 dossiers entamés en 2014 et 30 dossiers entamés en 2013)
- Francophones	62 (64%)	56 (75%)	48 (75%)
- Néerlandophones	35 (36%)	19 (25%)	16 (25%)
Nombre total de séances	20	16	14
Nombre en moyenne par séance	4.85	4.69	4,6

Les litiges concernant un voyage d'une année donnée ne sont pas toujours traités par le collège arbitral lors de cette même année.

Pour en donner une idée, la graphique ci-dessous donne 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 2016

Les chiffres repris ci-dessous concernent les 75 dossiers qui ont été traités en audience en 2015.

	2016		2015	
Nombre de dossiers en arbitrage	97		75	
<b>NATURE DES LITIGES</b>				
Qualité du séjour	40	42%	29	39%
Annulation	11	11%	8	11%
- par l'organisateur	7		2	
- par le voyageur	4		6	
Conclusion du contrat	8	8%	2	3%
Excursions / Circuits guidés	8	8%	10	13%
Retards / Modifications de transport	6	6%	10	13%
Surréservations	4	4%	0	
Au moins 2 éléments de litige (voir détail ci-dessous)	15	16%	4	5%
Autres	5	5%	12	16%
- Carte d'identité et visa	1		4	
- Perte de bagages	1		5	
- Divers	3		3	

**Dossiers concernant « Au moins deux éléments de litige » :**

<u>Type des différents litiges</u>	<u>Nombre</u>
Qualité du séjour Excursions / Circuits guidés	9
Excursions / Circuits guidés Retard/changement transport	6
Total	15

#### **4.2.1. QUALITÉ DU SÉJOUR**

En 2016, la plupart des litiges, à savoir 40 dossiers, soit 42 % (29 dossiers ou 39 % en 2015) 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. ANNULATION**

Dans 11 % des cas (contre 11 % en 2015), le litige portait sur un problème d'annulation.

Dans 7 dossiers traités (2 dossiers en 2015), l'organisateur de voyage avait annulé le voyage ; dans 4 autres dossiers (6 dossiers en 2015) il s'agissait du voyageur lui-même qui annulait son voyage pour des raisons telles qu'une maladie ou un accident, des actes de terrorisme dans la région où il souhaitait se rendre, etc.

#### **4.2.3. CONCLUSION DE CONTRAT**

Dans 8 dossiers (2 dossiers en 2015) ou 8% des cas, le litige portait sur le contrat entre le voyageur et l'intermédiaire de voyage ou l'organisateur de voyage. Dans quelques cas, le voyageur n'avait pas l'intention de réserver, un mauvais type de chambre avait été réservé (pas présent dans l'hôtel ou ne correspondant pas à la demande du voyageur), etc.

#### **4.2.4. EXCURSIONS, CIRCUITS GUIDES**

En 2016, la Commission de Litiges Voyages a traité 8 litiges, c.à.d. 8 % (10 dossiers ou 13 % en 2015) 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,...

#### **4.2.5. RETARDS OU MODIFICATIONS DE TRANSPORT**

En 2016, la Commission de Litiges Voyages a reçu 6 dossiers, soit 6 % des cas relatifs au transport (10 dossiers ou 13 % en 2015). 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.

#### **4.2.6. SURRESERVATIONS**

Dans 4 % des cas, le litige concernait un problème de surréservation. En cas de surréservation, il arrive que le voyageur soit logé dans un autre hôtel que celui qu'il avait réservé initialement. L'alternative qui a été proposée par l'organisateur de voyages était perçue comme de qualité inférieure sur de nombreux points tels que l'emplacement, l'infrastructure et le cas échéant l'animation proposée.

#### **4.2.7. AU MOINS 2 ÉLÉMENTS DE LITIGES**

Dans 16% des cas ou dans 15 dossiers (4 dossiers ou 5 % en 2015), 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, 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...

#### **4.2.8. AUTRES**

5 dossiers, ou 5 % (12 ou 16 % en 2015) ne sont à classer sous aucune des rubriques précédentes. Il s'agit par exemple de problèmes de carte d'identité ou visa, perte de bagages, l'indisponibilité d'un moniteur de ski néerlandophone bien que c'était promis, un retour anticipé, etc.

### 4.3. RÉPARTITION LINGUISTIQUE

62 (64 %) des dossiers traités par la Commission en arbitrage étaient en français et 35 (36 %) étaient en néerlandais.

### 4.4. DOSSIERS TRANSFRONTALIERS

En 2016, la Commission a traité 2 dossiers transfrontaliers : un voyageur néerlandais et un voyageur 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 2016 s'élevaient à 65.182,46 €.

27 dossiers ont été déboutés, soit 28% du nombre total de dossiers en arbitrage (25%, soit 19 affaires en 2015). 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 23 autres dossiers (voir ci-dessous), le collège arbitral n'a pas donné suite aux demandes, les litiges s'étant avérés 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).

<b><u>Raisons du rejet</u></b>	<b><u>2016</u></b>
La partie adverse n'est pas responsable	16
Il n'y a pas de preuve dans le dossier	5
Autre <sup>1</sup>	2
<b>Total</b>	<b>23</b>

Dans les 706 dossiers non déboutés, le collège arbitral a accordé 65.182,46 € (50.502,29 € en 2015), ce qui représente en moyenne 931.18 € par dossier (901.83 € en 2015).

---

<sup>1</sup> Dans ce cas le voyageur n'a pas subi de dommage.

## 4.5. DUREE DE LA PROCEDURE

La durée moyenne de la procédure est de 76.6 jours.

	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Nombre total de dossiers traités	97	75	64
Nombre total de voyageurs	273	179	174
Nombre moyen de voyageurs par dossier	2.81	2.39	2,72
Nombre de dossiers où le demandeur est débouté	27 (28%)	19 (25%)	18 (28%)
Nombre de dossiers pour lesquels le collègue a attribué une indemnisation.	70 (72%)	56 (75%)	46 (72%)
Montant moyen attribué par dossier	931.18 EUR	901.83 €	1039,07 €
Montant moyen attribué par voyageur	331.38 EUR	377.33 €	382,02 €
Délai moyen entre la réception de la requête d'arbitrage et l'envoi de la sentence arbitrale	76.56 jours (2.55 mois)	Pour les dossiers entamés en 2014 : 145 jours (4.85 mois) Pour les dossiers entamés en 2015 : 76 jours (2.55 mois) <sup>1</sup> .	229 jours (7,64 mois)

<sup>1</sup> A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2015 la procédure est poursuivie conformément à l'article XVI. 25 §1er, 9° du Code de droit économique.