

**COMMISSION DE LITIGES  
VOYAGES ASBL**

**RAPPORT ANNUEL  
2020**

**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**

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE.....	3
------------------------------	---

## **PARTIE I : GÉNÉRAL**..... 4

- 1. INTRODUCTION .....	5
- 2. OBJET .....	6
○ 2.1. CRÉATION .....	6
○ 2.2. OBJET .....	6
- 3. GESTION .....	7
○ 3.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE .....	7
○ 3.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION .....	7
○ 3.3. LE BUREAU.....	9
○ 3.4. LE SECRÉTARIAT.....	9
- 4. FINANCES.....	10

## **PARTIE II : PROCEDURE DE CONCILIATION**..... 12

- 1. CARACTÉRISTIQUES .....	13
- 2. MÉTHODE DE TRAVAIL .....	14
- 3. RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2020 .....	15
- 4. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2020 .....	16

## **PARTIE III : ARBITRAGE**..... 17

- 1. MÉTHODE .....	18
○ 1.1. COMPÉTENCE .....	18
○ 1.2. FONCTIONNEMENT/PROCÉDURE .....	19
- 2. LE COLLÈGE ARBITRAL .....	20
- 3. CONTACTS AVEC LA COMMISSION.....	21
○ 3.1. LES DEMANDES.....	21
○ 3.2. LES APPELS TÉLÉPHONIQUES .....	21

- 4. L'ARBITRAGE EN 2020 .....	22
○ 4.1. EN GÉNÉRAL .....	22
○ 4.2. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2020.....	23
▪ 4.2.1. QUALITÉ DU SÉJOUR .....	24
▪ 4.2.2. PLAINTES LIEES AU COVID-19.....	24
▪ 4.2.3 CONCLUSION DE CONTRAT .....	24
▪ 4.2.4. RETARDS OU MODIFICATIONS DE TRANSPORT .....	24
▪ 4.2.5. EXCURSIONS, CIRCUITS GUIDES .....	24
▪ 4.2.6. VOLS .....	25
▪ 4.2.7. AUTRES .....	25
▪ AU MOINS 2 ÉLÉMENTS DE LITIGES .....	25
○ 4.3. RÉPARTITION LINGUISTIQUE .....	26
○ 4.4. DOSSIERS TRANSFRONTALIERS .....	26
○ 4.5. SENTENCES .....	26
○ 4.6 DURÉE DE LA PROCEDURE.....	27
- 5. RECOMMANDATIONS.....	28

## LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Pour la plupart d'entre nous l'année 2020 était une annus horribilis. Le fonctionnement de la Commission de Litiges Voyages a également été fort impacté par la pandémie.

La Commission de Litiges Voyages est une Entité Qualifiée au règlement extra-judiciaire de litiges, ainsi reconnue et contrôlée par les autorités.

Une des caractéristiques les plus importantes d'une Entité Qualifiée est que les litiges doivent être traités en 90 jours.

Depuis sa reconnaissance en 2016 ce délai n'a jamais posé problème mais malheureusement cette année nous n'avons pas pu le respecter du moins en ce qui concerne la procédure d'arbitrage, avec une durée moyenne de 149 jours. La plupart des audiences a dû être reportée car elles ne pouvaient plus être organisées en présence des parties. Les alternatives proposées, comme une procédure écrite ou une audience par vidéo n'ont souvent pas été acceptées par les parties. Vraisemblablement il y a un grand besoin de pouvoir expliquer le dossier en présence du collègue arbitral « en chair et en os ».

Vous ne serez sans doute pas surpris d'apprendre que le nombre de dossiers en arbitrage a augmenté de façon significative (de 50 en 2019 à 69 en 2020).

Augmentation, elle aussi, entièrement expliquée par la crise.

Mais ces cas ne sont que la pointe de l'iceberg vu le grand nombre d'annulations et de projets de vacances modifiés. Visiblement le secteur du voyage a pu régler beaucoup de problèmes lui-même et les voyageurs ont également été raisonnables.

Comme souvent le plus grand nombre de dossiers concernaient la qualité du séjour (25 ou 36% des cas) mais il est surtout frappant de constater que les litiges liés au Covid-19 arrivent en deuxième position (16 dossiers ou 24%).

Comme chaque année je souhaite remercier aussi bien le Ministre de l'Economie, la Secrétaire d'Etat à la Protection des Consommateurs, ainsi que le Ministre de la Justice pour leur soutien financier et logistique en 2020.

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.

Je remercie par ailleurs toutes les associations professionnelles membres et Test-Achats, ainsi que tous les conciliateurs, tous les présidents de collège arbitral, tous les arbitres et les membres du secrétariat.

Dans des circonstances difficiles nous avons toujours pu compter sur eux pour minimiser le plus possible l'impact de la pandémie.

Anne Moriau  
Mai 2021

# PARTIE I

# GÉNÉRAL

# 1. INTRODUCTION

Le but de la Commission de Litiges Voyages est de traiter les litiges entre voyageurs d'une part et les professionnels (détaillants et organisateurs) 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 professionnels affiliés à l'une des 5 organisations professionnelles (ABTO, BTO, FBAA, UPAV et VVR) s'engagent à utiliser les conditions générales de la Commission de Litiges Voyages.

Malgré ces efforts un litige peut survenir. C'est pour cela que la Commission de Litiges Voyages 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 reçus au cours de l'année 2020.

## 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 Travel Organisers), 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 professionnels 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 de conciliation de l'asbl Commission de Litiges Voyages figure dans la 2<sup>ème</sup> partie de ce rapport annuel. En ce qui concerne le fonctionnement de la procédure d'arbitrage, la description figure dans la 3<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 30 novembre 2020.

### 3.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Au cours de l'exercice, une assemblée générale s'est réunie le 16 juin 2020.

L'assemblée générale est l'organe supérieur de l'asbl et est constituée de 2 collèges, à savoir : un collège qui représente les consommateurs et un collège qui représente le secteur des voyages. En 2020, les organisations étaient représentées par les personnes suivantes:

#### Pour les associations de consommateurs

- pour Test-Achats : Danielle Drykoningen, Geert Coene, William Decoster, France Kowalsky et Anne Moriau

#### Pour le secteur du tourisme

- pour l'ABTO : Ilse Meyers, Pieter-Jan Pollentier et Miriam Di Girolamo
- pour la FBAA : Emerald De Strycker, Geert Gaens et Veerle De Boeck
- pour l'UPAV : Anne-Sophie Snyers, Valérie Vannueten et Aurélien Declercq
- pour la VVR : Bart De Baere, Walter Raspoet et Koen van den Bosch

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

### 3.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration se compose de 13 membres : 4 administrateurs représentant les consommateurs, 8 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 16 juin 2020.

En 2020, le conseil d'administration se compose des personnes suivantes :

Pour les associations de consommateurs

- pour Test-Achats : Danielle Drykoningen, William Decoster, France Kowalsky et Anne Moriau

Pour le secteur du tourisme

- pour l'ABTO : Pieter-Jan Pollentier et Miriam Di Girolamo
- pour la FBAA : Emerald De Strycker et Veerle De Boeck
- pour l'UPAV : Valérie Vannueten et Anne-Sophie Snyers
- pour la VVR : Bart De Baere et Walter Raspoet
- Administrateurs supplémentaires : Ilse Meyers et Koen van den Bosch

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

Le sujet le plus important sur lequel le conseil d'administration s'est penché, on retient :

- la gestion financière de la Commission de Litiges Voyages

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

RÉUNIONS	2020	2019	2018
Conseil d'Administration	4 fois (11/02/2020 16/06/2020 19/10/2020 08/12/2020)	4 fois (14/03/2019 04/06/2019 05/09/2019 12/12/32019))	5 fois (26/01/2018, 16/03/2018, 31/05/2018, 04/09/2018, 13/12/2018)
Assemblée Générale	1 fois (16/06/2020)	1 fois (04/06/2019)	1 fois (31/05/2018)

### 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)  
Luc Lemarque (collaborateur – fonctionnaire détaché)

## 4. FINANCES

En 2020, le financement de la Commission de Litiges Voyages comporte 3 volets et se présentait 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, détaillant et/ou organisateur) paie des frais de participation. Pour le voyageur, ces frais sont limités à 50 euros. Pour les professionnels, ils s'élèvent à 75 euros. Ce montant doit être majoré de la TVA. Si le professionnel n'est pas affilié à l'une des associations professionnelles (voir point 1: page 6), il paiera également des frais administratifs de 100 EUR par dossier. 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.

Le professionnel affilié à une des associations-membres qui n'aurait pas obtenu gain de cause se verra facturer 10% du dédommagement accordé majoré d'un montant forfaitaire de 250 EUR par litige soumis à l'arbitrage. Pour les non-membres, l'indemnité forfaitaire s'élève à 350 EUR. Ces derniers paient également des frais administratifs à la hauteur de 100 euros par dossier.

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 euros.

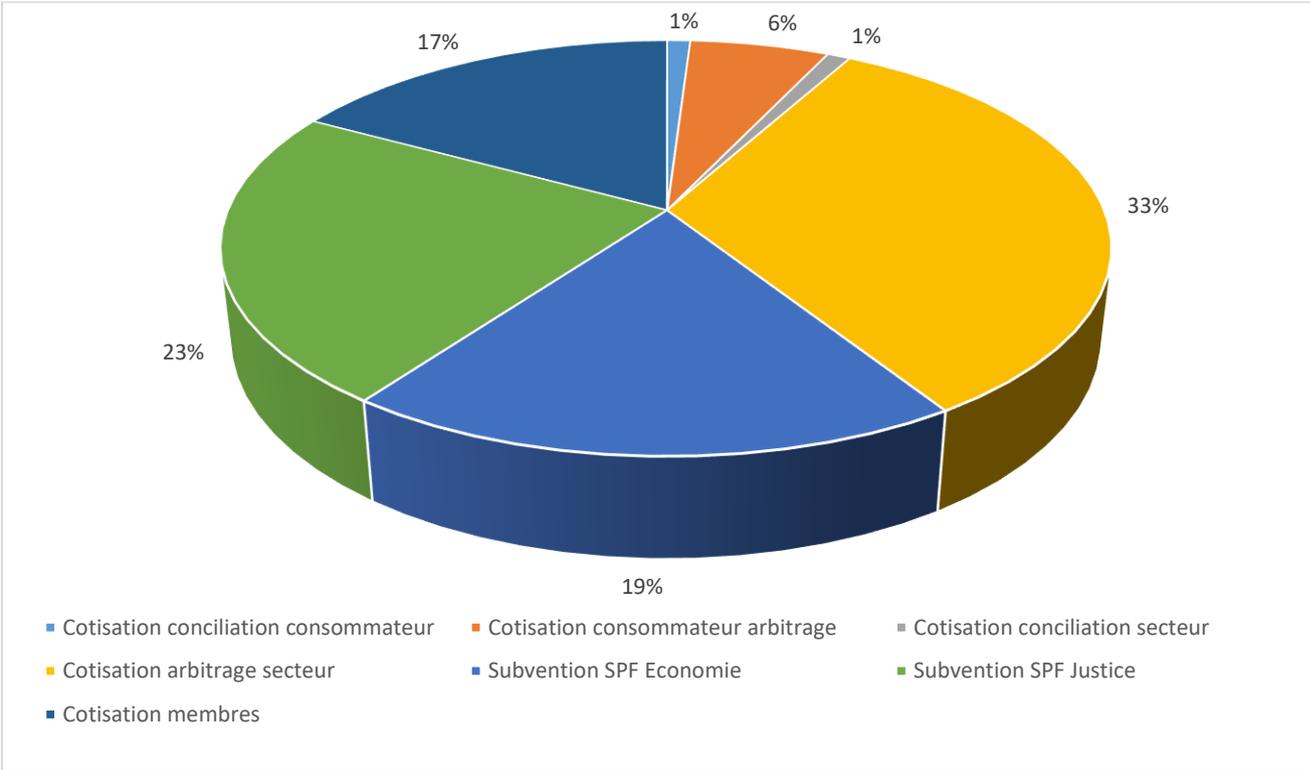
- Le Service Public Fédéral Justice a accordé également à la Commission un subside de 24.000 euros.

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.

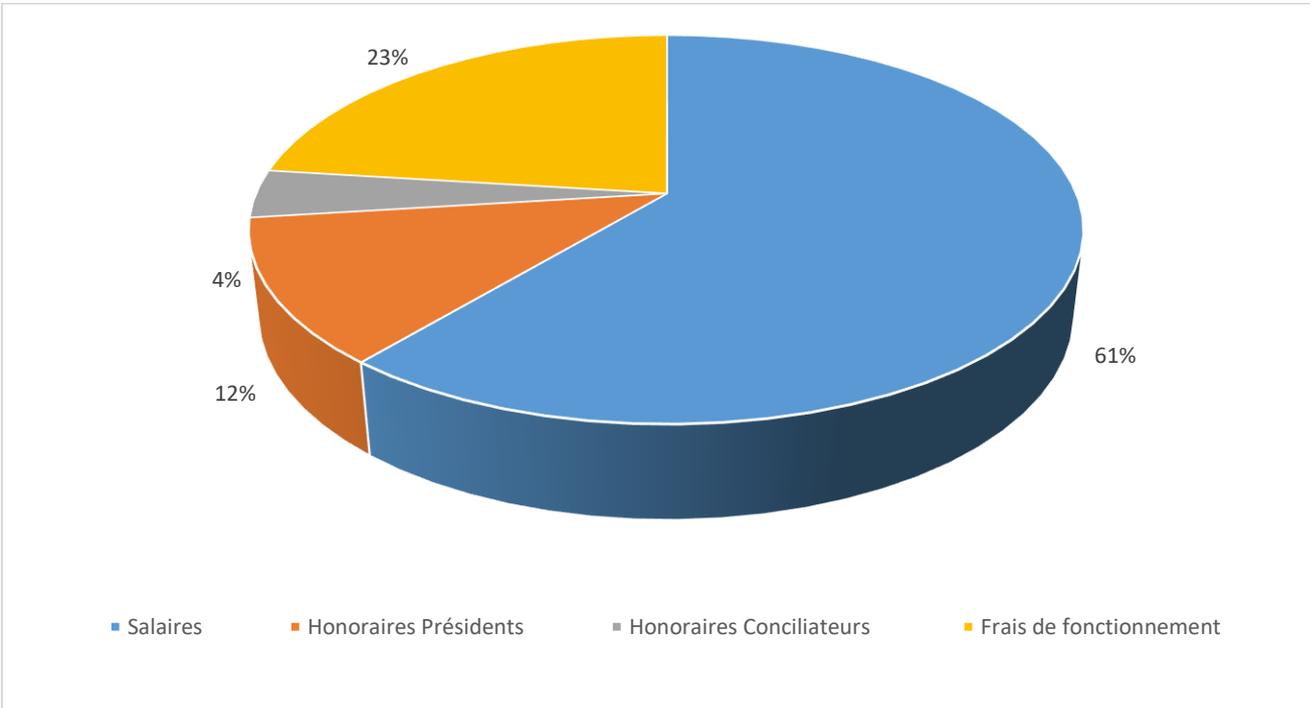
La Commission de Litiges Voyages dépose chaque année ses comptes annuels au greffe du Tribunal de Commerce.

Les graphiques suivants démontrent l'origine et l'utilisation des ressources.

Origine des ressources financières en 2020



Utilisation des ressources financières en 2020



## PARTIE II

# PROCEDURE DE CONCILIATION

# 1. CARACTERISTIQUES

La 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 détaillant et/ou l'organisateur 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 professionnel qui adhère 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. Grâce à l'obligation de traiter un dossier dans les 90 jours calendriers suivant la réception de la demande complète, cette procédure est également rapide.

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. METHODE DE TRAVAIL

Au total, 1.656 dossiers ont été ouverts par le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages après le dépôt d'une plainte écrite (573 en 2019). 26 dossiers nous sont parvenus via Belmed (contre 5 en 2019) et 220 via le Service de Médiation pour le Consommateur (153 en 2019). 510 lettres ont été rédigées en français (263 en 2019), 1.146 en néerlandais (310 en 2019).

De plus, après le début de la crise du COVID-19, le secrétariat a été contacté par téléphone par une cinquantaine de personnes chaque jour. Dans de nombreux cas, des informations ont été demandées concernant un voyage prévu, une réservation aérienne ou une location d'une maison de vacances. Très frappant était également que beaucoup d'écoles ont sollicité le secrétariat pour avoir plus d'informations sur l'annulation du voyage scolaire classique qui était prévu pendant les vacances de Pâques. Pendant les vacances d'été, le secrétariat a reçu de nombreuses questions sur les codes couleur de la destination de vacances et des conséquences pour le voyage spécifique. Tous les efforts ont été faits pour orienter le voyageur vers les bons services, que ce soit le SPF Affaires étrangères, l'Ombudsman des assurances, etc. Ces conversations n'ont abouti dans la création d'un dossier que lorsqu'une question écrite a suivi cette conversation téléphonique.

Un certain nombre de plaignants ont introduit leur dossier en ligne. En 2020, 83 dossiers ont été soumis par voie électronique pour entamer la procédure de conciliation (49 en 2019).

Comme en 2019, sur les 1.656 dossiers ouverts, environ 30% (516 dossiers) ont été immédiatement refermés car la plainte était irrecevable (168 en 2019). Il s'agissait de plaintes relatives à des services fournis par des organisateurs ou intermédiaires qui n'utilisent pas les conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, des plaintes concernant les prestations des sociétés de transport, des plaintes au niveau des assurances de voyages ou d'annulation non incluses, etc.

Sur les 1.140 dossiers restants, 986 sont restés sans suite au 31 décembre 2020 (263 en 2019). Les raisons les plus courantes pour mettre fin à la procédure sont que les demandeurs ont entre-temps conclu un règlement à l'amiable avec la partie adverse, qu'un certain nombre de demandeurs ne souhaitent pas poursuivre une procédure en raison des coûts qui leur sont associés ou qu'ils n'ont pas envie du tracasserie de la procédure et se déclarent d'accord avec la proposition de la partie adverse. Dans 69 cas, le plaignant a engagé une procédure de conciliation, dans 85 cas une procédure arbitraire a été engagée (voir partie III – arbitrage).

# RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2020

Le nombre de dossiers pour lesquels la procédure de conciliation a réellement été entamée a augmenté à 69 (+38 % par rapport à 2019)<sup>1</sup>. Aucun dossier a été entamé par l'organisateur de voyage ou par l'intermédiaire de voyage.

Sur ces 69 dossiers – 23 dossiers en français et 46 dossiers en néerlandais :

- 26 dossiers (37.50 %) ont été refusés car l'autre partie au litige n'a pas voulu participer à la conciliation. Dans 12 dossiers, les plaignants ont décidé de soumettre le litige au collègue arbitral.
- 28 dossiers (40.50 %) ont été stoppés parce que la partie adverse n'a jamais répondu à la demande de conciliation (19 dossiers) ou les parties avaient entretemps trouvé un accord à l'amiable (9 dossiers). Dans 4 dossiers, les plaignants ont décidé de soumettre le litige au collègue arbitral.
- 22 % (15 dossiers) des demandes ont été acceptées – 33% de dossiers francophones et 67% de dossiers néerlandophones. Les conciliateurs ont également traité des dossiers qui ont été entamés en 2019 dont le traitement était encore en cours.

De ces dossiers

- 86.50 % des dossiers (13 dossiers) ont été clôturés au 31 décembre 2020. Un accord a été trouvé sans tous ces dossiers.
- Les autres 2 dossiers n'ont pas pu être traités en 2020 mais seront traités en 2021.

Pour tous ces dossiers, le délai moyen de la procédure a été de 46<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>Conciliation</b>	<b><u>2020</u></b>	<b><u>2019</u></b>	<b><u>2018</u></b>
Nombre de lettres reçues	1.656	573	663
Nombre de demandes de procédure	69	50	80
Dossiers sans réponse au 31/12	0	0	17
Dossiers stoppés	28	17	21
Accord à l'amiable	9	6	3
Dossiers refusés	26	16	20
Dossiers en cours chez médiateurs	2	3	8
Clôturés avec un accord	13	12	9
Clôturés sans accord	0	2	2
Dossiers au 31 décembre des années antérieures	2	8	3

## 4. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2020

46 % des litiges (6 dossiers) 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 les autres cas, le litige concernait l'annulation du voyage par l'organisateur à la suite de COVID-19 et l'émission d'un bon à valoir (4 dossiers), la conclusion du contrat (2 dossiers) ou des problèmes lors d'un circuit guidé (1 dossier).

**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 ou l'intermédiaire (détaillant) applique les conditions générales de voyage de la Commission de Litiges Voyages, celle-ci est compétente.

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.
- 3) Quand le montant revendiqué est égal ou supérieur à 1.250 euros, le détaillant et/ou l'organisateur a le droit de refuser une procédure d'arbitrage en envoyant une lettre recommandée ou un courriel avec accusé de réception au demandeur. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception du courrier lui signalant l'ouverture d'un dossier à la Commission de Litiges Voyages. Le refus éventuel de la procédure d'arbitrage devra également être mentionné au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages. Dans ce cas, le litige pourra être porté devant la juridiction normale par chaque partie.

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.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, le voyageur peut opter pour une demande en ligne pour entamer la procédure d'arbitrage. 30 plaignants ont fait usage de cette option (7 en 2019).

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 2020, les collèges arbitraux se composaient des personnes suivantes :

### Présidents :

Maître Olivier Dugardyn

Maître Inge Geers

Maître Pascal Nelissen Grade

Monsieur Gerrit van der Wiele

Maître Pieter Waegemans

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

Bovy Danièle, Coene Geert, Drykoningen Danielle, Koelman Caroline, Kowalsky France, Moriau Anne et Nauwelaers Isabelle.

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

Hamende Sébastien, Laperre Kim, Meyers Ilse et Raspoet Walter.

Au cours de cette année 2020, le collège arbitral a siégé 11 fois (11 fois en 2019), pour trancher 69 litiges (50 en 2019). 6,27 dossiers en moyenne ont été traités par audience (3,85 dossiers en 2019).

Les chiffres formulés dans le présent rapport ne reflètent pas le nombre de litiges réellement introduits en 2020. 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 2020, le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages a reçu un total de 1.656 demandes.

Au 31 décembre 2020 la procédure a été entamée dans 85 dossiers (une augmentation de 44 % par rapport à 2019). Les requérants ont renvoyé le formulaire et payé la garantie.

Parmi les 85 dossiers, 69 dossiers ont déjà été traités en 2020 par les collèges arbitraux. 6 dossiers ont été réglés à l'amiable par les parties en cours de procédure. Les autres dossiers seront traités en 2021.

### 3.2. LES APPELS TÉLÉPHONIQUES

Depuis le début de la crise du Covid-19, la Commission de Litiges Voyages a reçu une cinquantaine d'appels téléphoniques par jour, contre dix par jour les années précédentes.

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 2020

### 4.1. EN GÉNÉRAL

En 2020, le secrétariat a fixé 75 dossiers en audience. Sur ces 75 dossiers, 6 ont été réglés à l'amiable.

Le collège arbitral a traité 69 dossiers (contre 50 en 2019) : 8 dossiers entamés en 2019 et 61 dossiers entamés en 2020. A cet effet, le collège arbitral s'est réuni 11 fois. Il a traité en moyenne 6,27 dossiers par audience.

Le Collège arbitral a siégé 2 fois avec 4 arbitres et 9 fois avec 2 arbitres, sous la présidence d'un président indépendant.

	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Nombre total de dossiers en arbitrage	69 dossiers (61 dossiers entamés en 2020 et 8 dossiers entamés en 2019)	50 dossiers (47 dossiers entamés en 2019 et 3 dossiers entamés en 2018)	80 dossiers (63 dossiers entamés en 2018 et 17 dossiers entamés en 2017)
- Francophones	32 (47 %)	21 (42 %)	54 (67,5%)
- Néerlandophones	37 (53 %)	29 (58 %)	26 (32,5%)
Nombre total de séances	11	11	13
Nombre de dossiers en moyenne par séance	6,27	3,85	6,15

## 4.2. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2020

Les chiffres repris ci-dessous concernent les 69 dossiers qui ont été traités en audience en 2020.

	2020		2019	
Nombre de dossiers en arbitrage	69		50	
<b>NATURE DES LITIGES</b>				
Qualité du séjour	25	36 %	19	38 %
Plaintes liées au COVID-19	16	23.75 %		
- Émission d'un bon à valoir conformément à l'Arrêté Ministériel	8			
- Emission d'un bon hors Arrêté Ministériel	3			
- Modification de circuit	3			
- Retour anticipé	2			
Conclusion de contrat	5	7.25 %	5	10 %
Retards / Modifications de transport	5	7.25 %	4	8 %
Excursions / Circuits guidés	5	7.25 %	4	8 %
Vol	5	7.25 %	1	2 %
Au moins 2 éléments de litige (voir plus bas)	3	4 %	4	8 %
Autres	5	7.25 %	13	26 %
- Faillite	2		0	
- Annulation par le voyageur pour une autre raison que COVID	2		5	
- Carte d'identité / passeport	1		2	
- autres			6	

#### **4.2.1. QUALITÉ DU SÉJOUR**

En 2020, la plupart des litiges, à savoir 25 dossiers, soit 36 % (19 dossiers ou 38 % en 2019) 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. PLAINTES LIEES AU COVID-19**

23,75% des plaintes, soit 16 dossiers, étaient liées au COVID-19. Le plus grand nombre concernaient des voyageurs dont le voyage avait été annulé et qui avaient reçu un bon à valoir, soit un «bon à valoir corona», soit un bon ordinaire. Dans 8 dossiers, les plaignants demandaient le paiement immédiat du bon. Dans 3 cas, les plaignants ont reçu un bon alors que ce n'était plus autorisé par l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 (Moniteur Belge du 20 mars 2020 - C2020/40676). Le collège arbitral a également traité 3 dossiers concernant l'obtention d'une indemnité pour un circuit qui n'a pas été effectué conformément au programme, et 2 dossiers concernant le remboursement de services de voyage non utilisés en raison d'un retour anticipé suite au confinement.

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

Dans 5 dossiers (5 dossiers en 2019) soit 7,25% des cas, le dossier concernait la conclusion du contrat entre voyageur et détaillant ou organisateur. Dans quelques cas le voyageur avait réservé en ligne, bien qu'il n'en avait pas l'intention. Dans d'autres cas, un mauvais type d'hôtel avait été réservé (adult-only pour une famille ou vice-versa, animaux domestiques pas autorisés, etc ), 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. RETARDS OU MODIFICATIONS DE TRANSPORT**

En 2020, la Commission de Litiges Voyages a reçu 5 dossiers, soit 7.25 % des cas relatifs au transport dans le cadre de voyage à forfait, ou acheté d'un professionnel (4 dossiers ou 8 % en 2019). 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.

#### **4.2.5. EXCURSIONS, CIRCUITS GUIDES**

En 2020, la Commission de Litiges Voyages a traité 5 litiges, c.à.d. 7.25 % (4 dossiers ou 8 % en 2019) 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,...

#### 4.2.6. VOL

Dans 5 dossiers ou 7.25 % des cas, les voyageurs ont été confrontés au vol de bagages dans le bus / remorque dans lequel ils étaient transportés.

#### 4.2.7. AUTRES

5 dossiers, soit 7,25% (13 ou 26% en 2019) ne peuvent être placés sous aucune des rubriques précédentes. Le litige concernait un problème d'annulation dans 2 dossiers (5 dossiers en 2019). Dans les deux cas, c'est le voyageur lui-même qui a annulé pour diverses raisons telles que maladie ou accident, changement d'horaire de vol, etc. Dans 2 cas, les voyageurs ont été confrontés à la faillite de l'agence de voyages avec laquelle ils avaient réservé le voyage. Dans 1 dossier (2 dossiers en 2019), les voyageurs avaient un problème lié à des documents d'identité. Soit ils ne possédaient pas de document valable pour pouvoir voyager (en cas de voyageurs étrangers), soit la période de validité de leur document n'était pas assez longue, soit ils ne disposaient pas des documents nécessaires pour se rendre à leur destination. Les voyageurs concernés reprochent dans ces cas-là à l'organisateur ou à l'intermédiaire de voyage un manque d'information.

#### DOSSIERS CONCERNANT « AU MOINS 2 ELEMENTS DE LITIGE. »

Très souvent, un dossier concerne une série de différends mineurs qui entraînent un grand mécontentement. Il s'agit généralement d'une combinaison de retards de vol, de qualité de séjour, de mauvaise nourriture, d'hôtesse peu aimable, de guide qui ne respecte pas les attentes, de documents de voyage qui ont été remis en retard, etc.

<u>Type des différents litiges</u>	<u>Nombre</u>
Qualité du séjour / transport	2
Retards / transfert raté / circuit	1
Total	3

### 4.3. RÉPARTITION LINGUISTIQUE

32 (47 %) des dossiers traités par la Commission en arbitrage étaient en français et 37 (53 %) étaient en néerlandais.

### 4.4. DOSSIERS TRANSFRONTALIERS

En 2020, la Commission a traité 1 dossier transfrontalier : un voyageur néerlandais a choisi de réserver son voyage par un intermédiaire belge, ou ayant son siège social en Belgique.

### 4.5. SENTENCES

Dans les 69 dossiers traités par le collège arbitral, le dédommagement moyen demandé était de 934.50 euros, avec une valeur minimale de 107,00 euros et une valeur maximale de 4.022,00 euros.

22 Dossiers ont été déboutés, soit 32 % du nombre total de dossiers en arbitrage (48 %, soit 24 affaires en 2019). Dans 2 dossiers, la Commission de Litiges Voyages n'était pas compétente (car il n'y avait pas de compromis arbitral ou de contrat). Dans les 20 autres dossiers (voir ci-dessous), le collège arbitral n'a pas donné suite aux demandes, les litiges s'étant avérés non fondés. On peut en déduire que les professionnels 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>Raisons du rejet</b>	<b>2020</b>
La partie adverse n'est pas responsable	16
La plainte n'a pas été prouvée de manière probante	2
Autre <sup>1</sup>	2
<b>Total</b>	<b>20</b>

Dans les 47 dossiers non déboutés, le collège arbitral a accordé 43.921,68 euros (16.594,39 euros en 2019), ce qui représente en moyenne 934,50 euros par dossier (638,28 euros en 2019). La compensation la plus basse s'élevait à 107,00 euros, le montant le plus élevé était de 4.022,00 euros.

---

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

## 4.6. DUREE DE LA PROCEDURE

La durée moyenne de la procédure est de 149 jours.

L'organisation des audiences a beaucoup souffert de la crise corona. En raison du confinement, toutes les audiences entre le 1er mars et le 15 juin 2020 ont été annulées. Ce retard a été rattrapé pendant les vacances d'été. Lorsque des mesures plus strictes ont de nouveau été introduites en octobre, les audiences qui devaient se tenir entre octobre et décembre ont également dû être annulées.

Déjà lors du premier confinement, des expériences ont été menées avec des procédures alternatives. Dans un premier temps, une procédure écrite a été proposée. Cependant, cela ne peut être réalisé que si toutes les parties impliquées donnent leur accord explicitement, et c'est là que réside le problème. Du côté des plaignants en particulier, les gens sont attachés à la possibilité de pouvoir tout expliquer personnellement. C'est pourquoi il a été décidé d'organiser une audience vidéo. Malheureusement, ici aussi, nous notons qu'un grand nombre de plaignants préfèrent attendre une réunion physique du collège arbitral.

	2020	2019	2018
Nombre total de dossiers traités	69	50	80
Nombre total de voyageurs	166	126	268
Nombre moyen de voyageurs par dossier	2.41	2.52	3.35
Valeur des dossiers traités			
- Minimum	600,00 EUR	474,00 EUR	232,00 EUR
- Moyen	1.998,20 EUR	1.955,52 EUR	3.057,73 EUR
- Maximum	9.350,50 EUR	6.410,00 EUR	31.833,16 EUR
Nombre de dossiers où le demandeur est débouté	22 (32%)	24 (48%)	25 (31%)
Nombre de dossiers pour lesquels le collège a attribué une indemnisation.	47 (68%)	26 (52%)	55 (69%)
Montant attribué par dossier			
- Minimum	107,00 EUR	100 EUR	50 EUR
- Moyen	934,50 EUR	638,25 EUR	1.785,71 EUR
- Maximum	4.022,00 EUR	2.670,00 EUR	19.670,72 EUR
Montant moyen attribué par voyageur	402.95 EUR	638,25 EUR	366.48 EUR
Délai moyen entre la réception de la requête d'arbitrage et l'envoi de la sentence arbitrale	149 jours (5.9 mois)	78 jours (2.6 mois)	74 jours (2.47 mois)

## 5. RECOMMANDATIONS

Pour prévenir certaines plaintes ou pour un meilleur traitement des plaintes, voici quelques recommandations pour toutes les parties concernées.

Nous constatons que parfois le demandeur porte plainte contre la mauvaise partie. Par exemple à cause du profilage de l'agent de voyages ou de l'organisateur de voyages, ce qui induit le demandeur en erreur.

D'autre part, il arrive aussi que l'agent de voyage doit être considéré comme l'organisateur de voyages car il a réalisé un voyage sur mesure pour son client.

De plus, certains voyageurs estiment que leur agent de voyages est toujours le seul responsable puisqu'ils considèrent qu'ils n'ont conclu qu'un seul contrat avec lui.

Pourtant, le rôle respectif est clairement expliqué dans la brochure d'information. Nous encourageons donc tous ceux qui souhaitent introduire une plainte à la Commission de Litiges Voyages de la lire attentivement avant d'entamer la procédure, et, en cas de doute, d'impliquer aussi bien l'organisateur que le détaillant dans la procédure.

En outre, dans certains cas, une plainte auprès de la Commission de Litiges Voyages pourrait être évitée si le suivi de la plainte auprès du service clientèle de l'agent de voyages ou de l'organisateur de voyages se déroulait plus efficacement ou plus rapidement. Il arrive que la partie plaignante se tourne vers la Commission de Litiges Voyages parce qu'elle a l'impression que sa plainte n'est pas prise au sérieux ou parce qu'elle doit attendre trop longtemps pour obtenir une réponse.

De plus, au cours de la procédure d'arbitrage, nous remarquons que les dossiers ou conclusions ne sont pas livrés dans les délais fixés, ce qui entraîne souvent des frustrations dans le chef du plaignant. Le dépôt de conclusions n'est en effet pas absolument nécessaire, mais nous aimerions quand même inviter les professionnels à adapter leurs procédures internes afin qu'elles s'harmonisent mieux avec la procédure d'arbitrage de la Commission de Litiges Voyages.

Nous invitons également les parties à rajouter les plus possibles des preuves pour les arguments invoqués. En effet, il ne suffit pas de prétendre quelque chose, il faut le démontrer.

Dans le contexte de la crise du COVID-19, la Commission consultative spéciale Consommation a formulé un certain nombre de recommandations destinées aux consommateurs et au secteur du voyage (conseil CRB 2021-0805 Le coronavirus et le voyageur: nécessité d'une meilleure information).