

COMMISSION DE LITIGES VOYAGES ASBL

RAPPORT ANNUEL 2018

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..... 5

- 1. INTRODUCTION	6
- 2. OBJET	7
○ 2.1. CRÉATION	7
○ 2.2. OBJET	7
- 3. GESTION	8
○ 3.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE	8
○ 3.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	8
○ 3.3. LE BUREAU.....	10
○ 3.4. LE SECRÉTARIAT.....	10
- 4. FINANCES.....	11

PARTIE II : PROCEDURE DE CONCILIATION 13

- 1. CARACTÉRISTIQUES	14
- 2. MÉTHODE DE TRAVAIL	15
- 3. RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2018	16
- 4. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2018.....	17

PARTIE III : ARBITRAGE 18

- 1. MÉTHODE	19
○ 1.1. COMPÉTENCE	19
○ 1.2. FONCTIONNEMENT/PROCÉDURE	20
- 2. LE COLLÈGE ARBITRAL	21
- 3. CONTACTS AVEC LA COMMISSION.....	22
○ 3.1. LES DEMANDES.....	22
○ 3.2. LES APPELS TÉLÉPHONIQUES	22

- 4. L'ARBITRAGE EN 2018	23
○ 4.1. EN GÉNÉRAL	23
○ 4.2. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2018.....	24
▪ 4.2.1. QUALITÉ DU SÉJOUR	25
▪ 4.2.2. RETARDS OU MODIFICATIONS DE TRANSPORT	25
▪ 4.2.3 ANNULATIONS.....	25
▪ 4.2.4. CONCLUSION DE CONTRAT	25
▪ 4.2.5. EXCURSIONS, CIRCUITS GUIDES	25
▪ 4.2.6. CARTE D'IDENTITE ET VISUM	26
▪ 4.2.7. AUTRES	26
▪ AU MOINS 2 ÉLÉMENTS DE LITIGES	26
○ 4.3. RÉPARTITION LINGUISTIQUE	27
○ 4.4. DOSSIERS TRANSFRONTALIERS	27
○ 4.5. SENTENCES	27
○ 4.6 DURÉE DE LA PROCEDURE.....	28
- 5. RECOMMANDATIONS.....	29

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Il n'est pas toujours possible de régler un litige à l'amiable. Cela vaut également pour des litiges entre voyageurs, intermédiaires de voyages et organisateurs de voyages.

La Commission de Litiges Voyages offre alors au voyageur la possibilité de résoudre ce litige en dehors des tribunaux. Pour ce faire le voyageur a le choix entre la procédure de Conciliation et la procédure d'Arbitrage.

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. Ceci n'a à nouveau pas posé de problèmes en 2018. Les délais de procédure ont été en moyenne 73 jours pour la procédure de Conciliation et 74 jours pour la procédure d'Arbitrage.

Mais revenons au rapport annuel de cette année 2018, 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.

Les efforts des professionnelles de voyages pour tenter de régler à l'amiable le plus de plaintes possible est entre-autres à l'origine du petit nombre de plaintes. Il y a également le fait que les consommateurs organisent 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.

Le nombre de dossiers en **conciliation** a fortement baissé ces dernières années mais reste statu quo en 2018: il y a 19 dossiers acceptés en conciliation (contre 20 en 2017).

Et des dossiers clôturés fin 2018, 82% se sont réglés par un accord, donc un très bon résultat. La plupart des litiges en conciliation concernaient la qualité du séjour.

En ce qui concerne **la procédure d'arbitrage**, il y a une légère baisse : 80 litiges en 2018 contre 89 en 2017.

Comme de coutume, les litiges concernant la qualité du séjour étaient les plus nombreux en 2018 (35% contre 34% en 2017).

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 retards et des modifications de transport (16%), des litiges concernant des annulations (11%), des litiges concernant la conclusion du contrat (5%), des litiges concernant des excursions et des visites (4%) et des litiges concernant des cartes d'identité et visa (3%). Il faut également encore y rajouter des litiges comprenant plus d'un élément de plainte – généralement la qualité du séjour et encore un autre élément - et des litiges portant sur un autre problème (7%).

Pour les 80 litiges traités en 2018, la demande a été totalement ou partiellement satisfaite dans environ 69% des cas.

Un dédommagement moyen de l'ordre de 1.786 € par dossier a été attribué.

Le 1^{er} juillet 2018 est entrée en vigueur la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage. Elle s'applique à toutes les réservations à partir de cette date.

La Commission de Litiges Voyages, notamment de par ses délais de procédures très courtes, sera la première instance amenée à interpréter cette nouvelle législation.

Il est donc primordial que tous les présidents de collèges arbitraux ainsi que tous les arbitres disposent d'une connaissance approfondie de la nouvelle législation. La Commission a demandé à toutes les personnes concernées de suivre des formations et a elle-même organisé une journée d'étude le 6 septembre.

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.

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.

Sans leur engagement et leur dévouement, la Commission de Litiges Voyages ne pourrait continuer son activité.

Anne Moriau

4 juin 2019

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 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 2018.

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 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 de conciliation de l'asbl Commission de Litiges Voyages figure dans la 2^{ème} partie de ce rapport annuel. En ce qui concerne le fonctionnement de la procédure d'arbitrage, la description figure dans la 3^{ème} 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 6 juin 2018.

3.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Au cours de l'exercice, une assemblée générale a été réunie le 31 mai 2018.

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 2018, 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 Veerle De Boeck
- pour l'UPAV : Anne-Sophie Snyers, Mariane Derèse et Hedy Hafsia
- 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 : Geneviève Tomson

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 Hoornycck
- pour la FBAA : Emerald De Strycker et Veerle De Boeck
- pour l'UPAV : Mariane Derèse 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

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
- la rédaction de nouvelles conditions générales suite à la loi du 21 novembre 2017 concernant la vente de voyages à forfait, les prestations de voyage liées et la vente de services de voyages.
- la numérisation des procédures de conciliation et d'arbitrage

Au cours de l'exercice, le conseil d'administration a été convoqué 5 fois.

RÉUNIONS	2018	2017	2016
Conseil d'Administration	5 fois (26/01/2018, 16/03/2018, 31/05/2018, 04/09/2018, 13/12/2018)	4 fois 21/03/2017, 09/05/2017, 12/09/2017, 14/12/2017	4 fois 01/03/2016, 03/06/2016, 20/09/2016, 15/12/2016
Assemblée Générale	1 fois (31/05/2018)	1 fois 09/05/2017	1 fois 03/06/2016

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)
Erna Verheyden (collaboratrice)

4. FINANCES

Le financement de la Commission de Litiges Voyages comporte 3 volets et se présentait, en 2018, 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 euros. Pour les intermédiaires de voyage et les organisateurs de voyage, ils s'élèvent à 75 euros. Ce montant doit être majoré de la TVA. Si intermédiaire de voyages ou l'organisateur de voyages 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.

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. À partir du 1er juillet 2018, l'indemnité forfaitaire s'élève à 250 EUR pour les membres et à 350 EUR pour les non-membres. Ces derniers paient également des frais administratifs à la hauteur de 100 euros par dossier.

3. Contributions des pouvoirs publics :

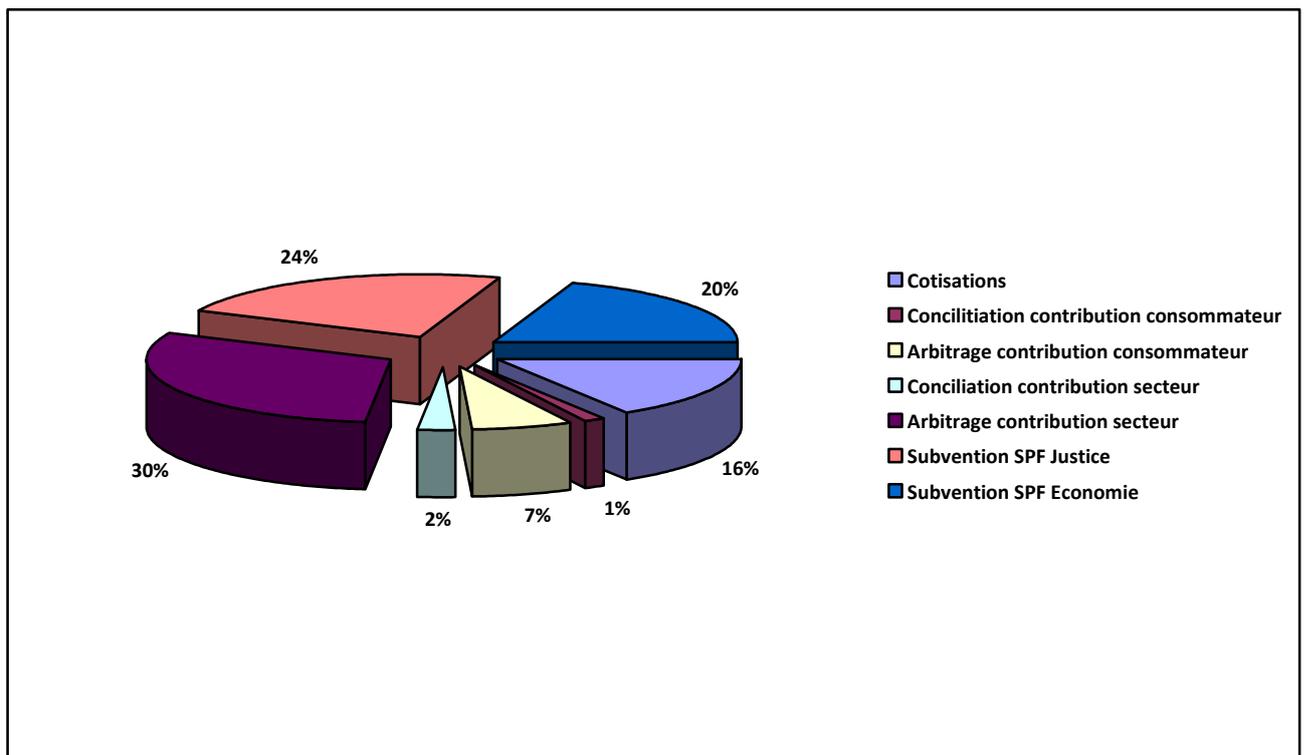
- Le Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie met deux bureaux et différents locaux (salles de réunion) à la disposition de la Commission et supporte une partie des frais généraux (frais pour l'utilisation du fax, du téléphone, frais de photocopie, d'envoi...). Le Service 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.

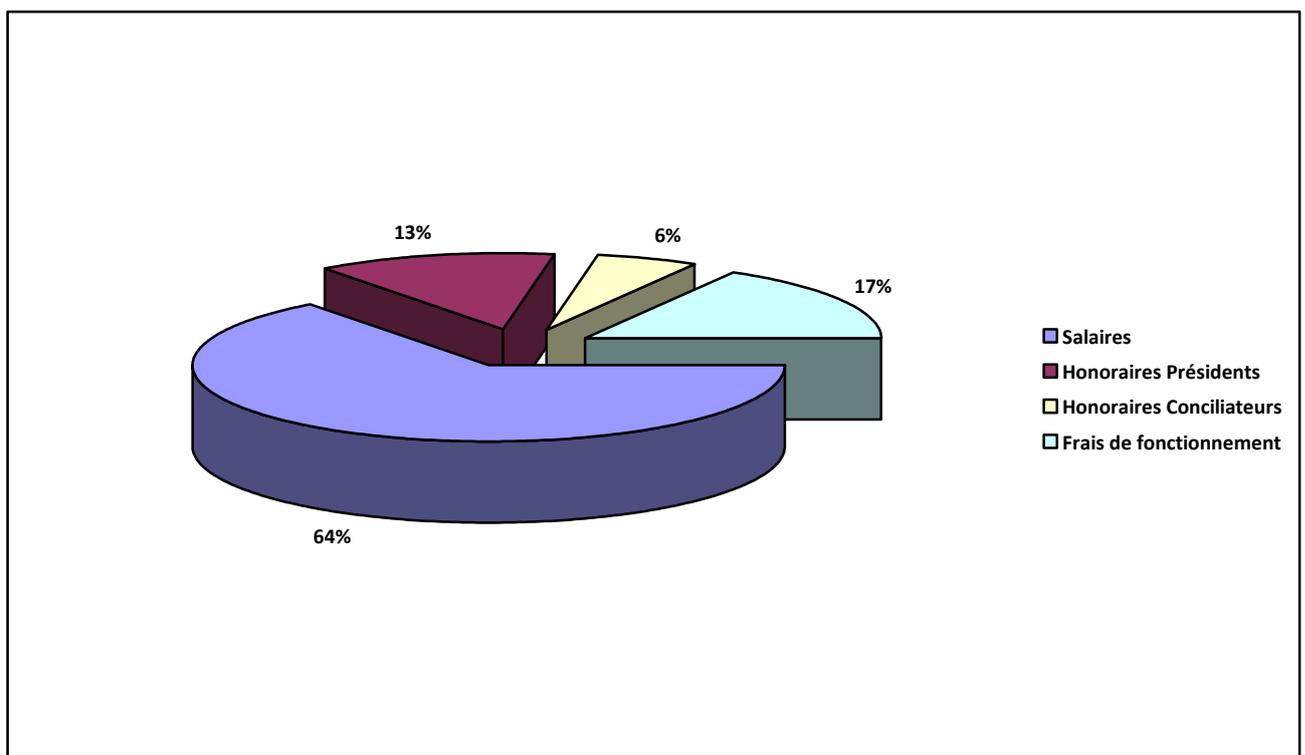
La Commission de Litiges Voyages dépose chaque année ses comptes annuels au greffe du Tribunal de Commerce.

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

Origine des ressources en 2018



Utilisation des ressources en 2018



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. 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 cours de 2017, beaucoup de travail a été accompli pour mettre à jour / moderniser le fonctionnement du secrétariat. Outre la création d'un module de déclaration en ligne pour les procédures de conciliation et d'arbitrage, le traitement administratif des dossiers par le secrétariat et par le collège arbitral a été entièrement numérisé. Ce projet a été finalisé en temps utile et à partir du 1^{er} janvier 2018, la nouvelle plateforme a été mise en service.

Où dans le passé deux dossiers étaient ouverts pour chaque plaignant - un pour la procédure de conciliation et un pour la procédure d'arbitrage - à partir du 1^{er} janvier 2018, un seul dossier par plaignant a été ouvert. A ce dossier un numéro de référence était attribué et moment où le plaignant exprimait sa préférence pour la conciliation ou l'arbitrage, un préfix (V ou A) était ajouté au numéro de référence. Ceci explique pourquoi le nombre total de dossiers est significativement plus bas que les années précédentes.

Lorsque le choix du plaignant pour la procédure de conciliation ou d'arbitrage était clair dès le début, ce préfixe était immédiatement ajouté au numéro de dossier.

Un certain nombre de plaignants ont soumis la déclaration en ligne. 27 dossiers ont été soumis par voie électronique pour entamer la procédure de conciliation.

Au total, 663 personnes ont pris contact avec le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages, dont 1 via Belmed (contre 3 en 2017) et 153 via le Service de Médiation pour le Consommateur (voir 144 en 2017). 363 lettres étaient rédigées en néerlandais, 300 en français.

De ces 663 dossiers, 124 ont été fermés immédiatement car la plainte était irrecevable. 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 539 dossiers restants, 370 sont restés sans suite au 31 décembre 2018. 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 tracas de la procédure et se déclarent d'accord avec la proposition de la partie adverse. Dans 80 cas, le plaignant a engagé une procédure de conciliation, dans 89 cas une procédure arbitraire a été engagée (voir partie III – arbitrage).

RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2018

Le nombre de dossiers pour lesquels la procédure de conciliation a réellement été entamée a augmenté à 80 (+13% par rapport à 2017)¹. Aucun dossier a été entamé par l'organisateur de voyage ou par l'intermédiaire de voyage.

Sur ces 80 dossiers – 39 dossiers en français (soit 48.75%) et 41 dossiers en néerlandais (soit 51.25%) :

- 20 dossiers (25%) ont été refusés car l'autre partie au litige n'a pas voulu participer à la conciliation. Dans 5 dossiers, les plaignants ont décidé de soumettre le litige au collège arbitral.
- 24 dossiers (30%) ont été stoppés parce que la partie adverse n'a jamais répondu à la demande de conciliation (21 dossiers) ou les parties avaient entretemps trouvé un accord à l'amiable (3 dossiers). Dans 8 dossiers, les plaignants ont décidé de soumettre le litige au collège arbitral.
- 21% (17 dossiers) n'avaient pas encore obtenu de réponse au 31 décembre 2018.
- 24% (19 dossiers) demandes ont été acceptées – 53% de dossiers francophones et 47% de dossiers néerlandophones. Les conciliateurs ont également traité des dossiers qui ont été entamés en 2017 dont le traitement était encore en cours.

De ces dossiers

- 58% des dossiers ont été clôturés en 2018.
 - 82% ont abouti à un accord de transaction (9 dossiers)
 - 18% se sont soldés par un échec (2 dossiers)
- Les autres 8 dossiers n'ont pas pu être traités en 2018 mais seront traités en 2019.

Pour tous ces dossiers, le délai moyen de la procédure a été de 73² jours.

¹ 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.

² 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.

<u>Conciliation</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Nombre de lettres reçues	663	546	530
Nombre de demandes de procédure	80	71	83
Dossiers sans réponse au 31/12	17	3	2
Dossiers stoppés	21	22	19
Accord à l'amiable	3	0	2
Dossiers refusés	20	29	35
Dossiers en cours chez médiateurs	8	3	5
Clôturés avec un accord	9	15	15
Clôturés sans accord	2	2	5
<u>Dossiers au 31 décembre des années antérieures</u>	3	7	5

4. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2018

70% 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...

Les autres litiges concernaient des retards (15%), l'annulation du voyage par le voyageur (5%), les excursions sur place (5%) ou des problèmes de carte d'identité / visa (5%).

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.

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^{er} janvier 2018, le voyageur peut opter pour la demande en ligne d'entamer une procédure d'arbitrage. 18 plaignants ont fait usage de cette option.

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 2018, les collèges arbitraux se composaient des personnes suivantes :

Présidents :

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 et Van Neck Koen.

Arbitres qui ont représenté le secteur du voyage :

Couvreur Lieselot, Feneau Laurence, Hamende Sébastien, Kisiel Alain, Laperre Kim, Meyers Ilse, Raspoet Walter, Snyers Anne-Sophie, Van den Bosch Koen et Van Eeckhout Antoon.

Au cours de cette année 2018, le collège arbitral a siégé 13 fois (16 fois en 2017), pour trancher 88 litiges (89 en 2017). 6,15 dossiers en moyenne ont été traités par audience (5,56 dossiers en 2017).

Les chiffres formulés dans le présent rapport ne reflètent pas le nombre de litiges réellement introduits en 2018. 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 2018, le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages a reçu un total de 663 demandes.

Au 31 décembre 2018 la procédure a été entamée dans 89 dossiers (une diminution de 8% par rapport à 2017). Les requérants ont renvoyé le formulaire et payé la garantie.

Parmi les 89 dossiers, 63 dossiers ont déjà été traités en 2018 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 2019.

3.2. LES APPELS TÉLÉPHONIQUES

Cette année, la Commission de Litiges Voyages a reçu une dizaine d'appels téléphoniques par jour.

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 2018

4.1. EN GÉNÉRAL

En 2018, le secrétariat a fixé 89 dossiers en audience. Sur ces 89 dossiers, 9 ont été réglés à l'amiable.

Le collège arbitral a traité 80 dossiers (contre 89 en 2017) : 17 dossiers entamés en 2017 et 63 dossiers entamés en 2018. A cet effet, le collège arbitral s'est réuni 13 fois. Il a traité en moyenne 6,15 dossiers par séance.

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

	2018	2017	2016
Nombre total de dossiers en arbitrage	80 dossiers (63 dossiers entamés en 2018 et 17 dossiers entamés en 2017)	89 dossiers (72 dossiers entamés en 2017 et 17 dossiers entamés en 2016)	97 (63 dossiers entamés en 2016 et 34 dossiers entamés en 2015)
- Francophones	54 (67,5%)	56 (63%)	62 (64%)
- Néerlandophones	26 (32,5%)	33 (37%)	35 (36%)
Nombre total de séances	13	16	20
Nombre de dossiers en moyenne par séance	6,15	5.56	4.85

4.2. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2018

Les chiffres repris ci-dessous concernent les 80 dossiers qui ont été traités en audience en 2018.

	2018		2017	
Nombre de dossiers en arbitrage	80		89	
NATURE DES LITIGES				
Qualité du séjour	28	35%	30	34%
Retards / Modifications de transport	13	16%	14	16%
Annulations	9	11%	12	13%
- par l'organisateur	5			
- par le voyageur	4		12	
Conclusion de contrat	4	5%	7	8%
Excursions / Circuits guidés	3	4%	15	17%
Carte d'identité et visa	2	3%	6	7%
Au moins 2 éléments de litige (voir plus bas)	15	19%	0	
Autres	6	7%	5	5%
- Vol de bicyclettes	2			
- Catastrophe naturelle	2			
- Chiens payants à l'hôtel	1			
- Accident à l'hôtel	1			

4.2.1. QUALITÉ DU SÉJOUR

En 2018, la plupart des litiges, à savoir 28 dossiers, soit 35 % (30 dossiers ou 34 % en 2017) 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. RETARDS OU MODIFICATIONS DE TRANSPORT

En 2018, la Commission de Litiges Voyages a reçu 13 dossiers, soit 16 % des cas relatifs au transport dans le cadre de voyage à forfait, ou acheté d'un professionnel (14 dossiers ou 16 % en 2017). 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.

4.2.3. ANNULATION

Dans 11 % des cas (contre 13 % en 2017), le litige portait sur un problème d'annulation.

Dans 4 dossiers traités, le voyageur annulait le voyage pour des raisons telles qu'une maladie ou un accident, des actes de terrorisme dans la région où il souhaitait se rendre, etc.; dans 5 l'organisateur annulait le voyage. La raison en était le paiement tardif du solde, une erreur dans le module de réservation ou une surréservation.

4.2.4. CONCLUSION DE CONTRAT

Dans 4 dossiers (7 dossiers en 2017) ou 5% 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 avait réservé en ligne, bien qu'il n'y 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.

4.2.5. EXCURSIONS, CIRCUITS GUIDÉS

En 2018, la Commission de Litiges Voyages a traité 3 litiges, c.à.d. 4% (15 dossiers ou 17 % en 2017) 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. CARTE D'IDENTITE OU VISA

Dans 2 dossiers ou 3% des cas (contre 6 dossiers en 2017), les voyageurs ont rencontré un problème de documents d'identité. Soit ils ne possédaient pas de document valable pour pouvoir voyager (en cas de voyageurs étrangers), soit la période de validité de leur document n'était pas assez longue, soit ils ne disposaient pas des documents nécessaires pour se rendre à leur destination. Les voyageurs concernés reprochent dans ces cas-là à l'organisateur ou à l'intermédiaire de voyage un manque d'information.

4.2.7. AUTRES

6 dossiers, ou 7% (5 ou 5% en 2017) ne sont à classer sous aucune des rubriques précédentes. Il s'agit par exemple d'un vol de bicyclettes, des désagréments suite à des catastrophes naturelles, des désagréments suite à un accident à l'hôtel ou des plaintes concernant le séjour payant pour les chiens des voyageurs

DOSSIERS CONCERNANT « AU MONS 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 / changement d'hôtel / changement de transport et d'aéroport	8
Qualité du séjour / catastrophe naturelle	4
Qualité du séjour / offre réduite en raison de la basse saison	3
Total	15

4.3. RÉPARTITION LINGUISTIQUE

54 (67,5%) des dossiers traités par la Commission en arbitrage étaient en français et 26 (32,5%) étaient en néerlandais.

4.4. DOSSIERS TRANSFRONTALIERS

En 2018, la Commission ne traitait aucun dossier transfrontalier, contrairement aux années précédentes.

4.5. SENTENCES

Dans les 80 dossiers traités par le collège arbitral, le dédommagement moyen demandé était de 3.057,73 euros, avec une valeur minimale de 232 euros et une valeur maximale de 31.833,16 euros.

25 dossiers ont été déboutés, soit 31% du nombre total de dossiers en arbitrage (34%, soit 30 affaires en 2017). Dans 5 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 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).

<u>Raisons du rejet</u>	<u>2018</u>
La partie adverse n'est pas responsable	7
La plainte n'a pas été prouvée de manière probante	9
Autre ¹	4
Total	20

Dans les 55 dossiers non déboutés, le collège arbitral a accordé 98.214,19 euros (57.144,57 euros en 2017), ce qui représente en moyenne 1.785,71 euros par dossier (968,55 euros en 2017). La compensation la plus basse s'élevait à 50 euros, le montant le plus élevé était de 19.670,72 euros.

¹ 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 74 jours.

	2018	2017	2016
Nombre total de dossiers traités	80	89	97
Nombre total de voyageurs	268	245	273
Nombre moyen de voyageurs par dossier	3.35	2.75	2.81
Valeur des dossiers traités			
- Minimum	232,00 EUR	290.00 EUR	207,11 EUR
- Moyen	3.057,73 EUR	2.480,81 EUR	2.284,47 EUR
- Maximum	31.833,16 EUR	22.760,81 EUR	13.000 EUR
Nombre de dossiers où le demandeur est débouté	25 (31%)	30 (34%)	27 (28%)
Nombre de dossiers pour lesquels le collège a attribué une indemnisation.	55 (69%)	59	70 (72%)
Montant attribué par dossier			
- Minimum	50 EUR	60 EUR	100,00 EUR
- Moyen	1.785,71 EUR	968.55 EUR	931.18 EUR
- Maximum	19.670,72 EUR	5.636,90 EUR	5.000 EUR
Montant moyen attribué par voyageur	366.48 EUR	352,20 EUR	331.38 EUR
Délai moyen entre la réception de la requête d'arbitrage et l'envoi de la sentence arbitrale	74 jours (2.47 mois)	77 jours (2.57 mois)	77 jours (2.57 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'intermédiaire de voyages 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 intermédiaires et organisateurs de voyages 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.