

**COMMISSION DE LITIGES  
VOYAGES ASBL**

**RAPPORT ANNUEL  
2017**

**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** ..... 12

- 1. CARACTÉRISTIQUES .....	13
- 2. NOUVELLE PROCÉDURE.....	14
- 3. RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2017 .....	15
- 4. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2017 .....	16

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

- 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 2017 .....	23
○ 4.1. EN GÉNÉRAL .....	23
○ 4.2. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2017.....	25
▪ 4.2.1. QUALITÉ DU SÉJOUR .....	27
▪ 4.2.2. EXCURSIONS, CIRCUITS GUIDES .....	27
▪ 4.2.3. RETARDS OU MODIFICATIONS DE TRANSPORT .....	27
▪ 4.2.4. ANNULATIONS.....	27
▪ 4.2.5. CONCLUSION DE CONTRAT .....	27
▪ 4.2.6. CARTE D'IDENTITE ET VISUM .....	28
▪ 4.2.7. AUTRES .....	28
○ 4.3. RÉPARTITION LINGUISTIQUE .....	29
○ 4.4. DOSSIERS TRANSFRONTALIERS .....	29
○ 4.5. SENTENCES .....	29
○ 4.6 DURÉE DE LA PROCEDURE.....	30
- 5. RECOMMANDATIONS.....	31

## 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 pas posé de problèmes. Les délais de procédure ont été en moyenne 69 jours pour la procédure de Conciliation et 77 jours pour la procédure d'Arbitrage.

Mais revenons au rapport annuel de cette année 2017, 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.

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.

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.

Le nombre de dossiers en conciliation a fortement baissé ces dernières années et diminue à nouveau en 2017: il n'y a que 20 dossiers acceptés en conciliation ( contre 27 en 2016).

Mais des 18 dossiers qui ont été clôturés fin 2017, 15 se sont réglés par un accord, soit 83%, 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 également une légère baisse : 89 litiges en 2017 contre 97 en 2016.

Comme de coutume, les litiges concernant la qualité du séjour étaient les plus nombreux en 2017 (34%) mais le pourcentage a fortement diminué (encore 42% en 2016).

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 excursions et des visites (17%), des litiges concernant des retards et des modifications de transport (16%), des litiges

concernant des annulations (13%), des litiges concernant la conclusion du contrat (8%), des litiges concernant des cartes d'identité et visa (7%) et des litiges portant sur un autre problème (5%).

Pour les 89 litiges traités en 2017, la demande a été totalement ou partiellement satisfaite dans environ 66% des cas.

Un dédommagement moyen de l'ordre de 970 € par dossier 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.

En 2017 la Commission de Litiges Voyages a investi dans deux grands projets.

Tout d'abord le rajout à notre site web d'une fonctionnalité permettant d'introduire un litige en ligne d'une part ainsi que la digitalisation complète de la procédure d'autre part.

Je souhaite remercier vivement le Vice-Président Walter Raspoet et la Secrétaire Générale, Jo Decaluwe, qui ont mené à bien ce projet.

Un deuxième challenge pour la Commission était d'adapter ses conditions générales à la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage, qui sera d'application à partir du 1er juillet 2018. Je souhaite remercier les membres du groupe de travail qui s'est penché sur cette question pour leur collaboration constructive et en particulier la Vice-Présidente Ilse Meyers sur qui j'ai toujours pu compter pour trancher des cas difficiles.

Je remercie par ailleurs toutes les associations professionnelles membres – ABTO, BTO, FBAA, UPAV et VVR - et l'organisation de consommateurs - 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  
31 mai 2018

# 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 2017.

## 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 mai 2017.

### 3.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Au cours de l'exercice, une assemblée générale a été réunie le 9 mai 2017.

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 2017, 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 : Hedy Hafsia, Mariane Derèse et Mickey Creyf
- 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 (remplacée par Geneviève Tomson en décembre 2017).

### 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 Mickey Creyf
- 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 :  
Véronique Andrieux (remplacée par Geneviève Tomson en décembre 2017).

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 au loi du 21 novembre 2017 concernant la vente de voyages à forfait, les prestations 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 4 fois.

RÉUNIONS	2017	2016	2015
Conseil d'Administration	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	5 fois 13/02/2015, 10/02/2015, 26/05/2015, 08/10/2015, 11/12/2015
Assemblée Générale	1 fois 09/05/2017	1 fois 03/06/2016	1 fois 26/05/2015

### 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 2017, 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.

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. Ces derniers paient également des frais administratifs à la hauteur de 100 euros par dossier.

3. Contributions des pouvoirs publics :

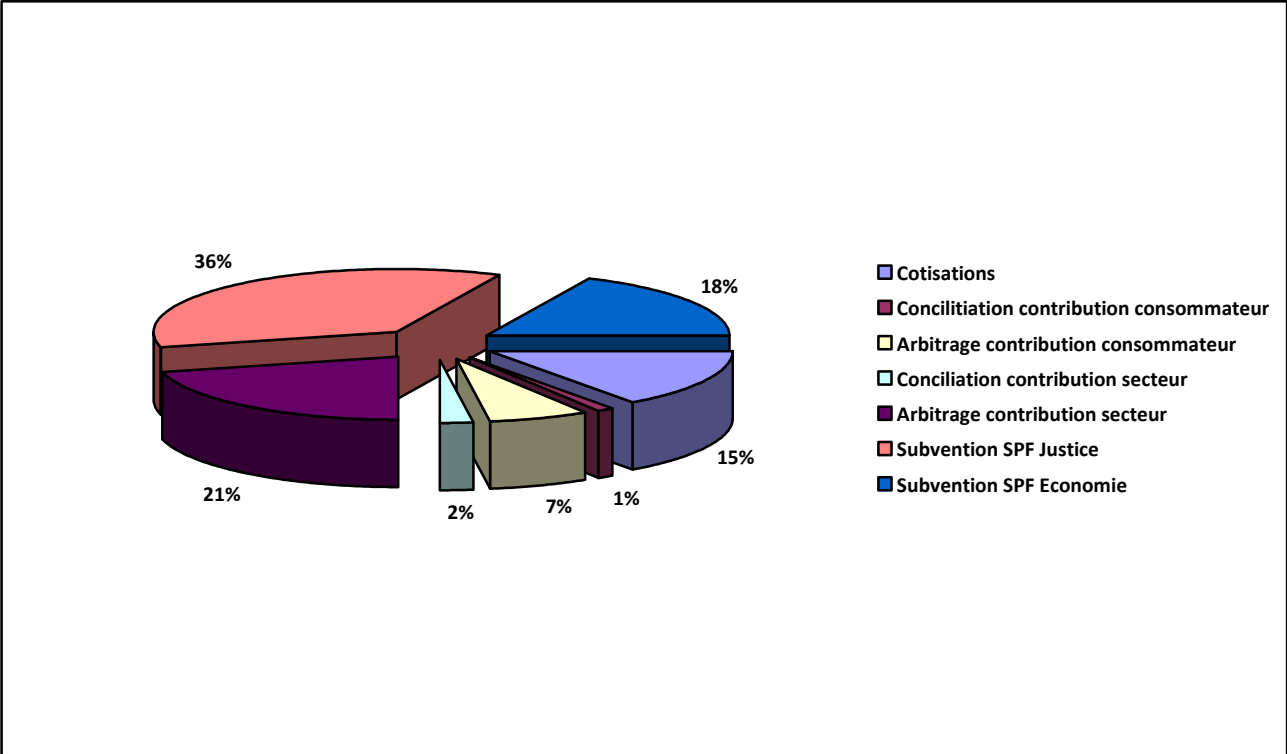
- Le Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie met deux bureaux et différents locaux (salles de réunion) à la disposition de la Commission et supporte une partie des frais généraux (frais pour l'utilisation du fax, du téléphone, frais de photocopie, d'envoi...). Le Service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

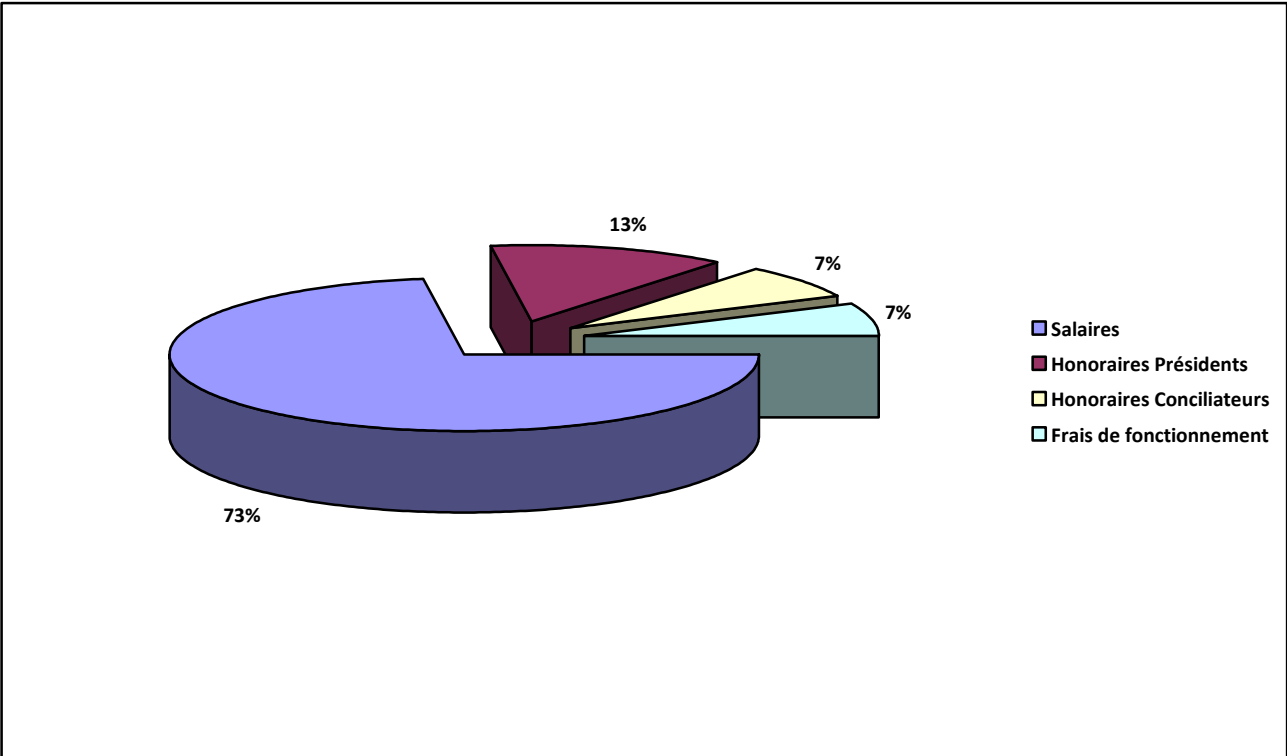
La Commission de Litiges Voyages dépose chaque année ses comptes annuels au greffe du Tribunal de Commerce.

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

Origine des ressources en 2017



Utilisation des ressources en 2017



## 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 2017

La Cellule Conciliation a reçu 546 lettres et/ou e-mails en 2017, dont 3 via Belmed (cfr. 15 en 2016) et 144 par le Service de Médiation pour le Consommateur (cfr. 113 en 2016). 256 lettres étaient en français et 290 en néerlandais. C'est un peu plus qu'en 2016 (avec 530 lettres).

Le nombre de dossiers pour lesquels la procédure de conciliation a réellement été entamée est retombé à 71, une baisse de 15% par rapport à 2016<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 71 dossiers – 44 dossiers en français (soit 62%) et 27 dossiers en néerlandais (soit 38%) :

- 41% ont été refusés car l'autre partie au litige n'a pas voulu participer à la conciliation
- 4% n'avaient pas encore obtenu de réponse au 31 décembre 2017.
- 31% 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
- 24% demandes ont été acceptées – 41% de dossiers francophones et 59% de dossiers néerlandophones. Les conciliateurs ont également traité des dossiers qui ont été entamés en 2016 dont le traitement était encore en cours.
  - 82% des dossiers ont été clôturés en 2017.
    - 85% ont abouti à un accord de transaction
    - 15% se sont soldés par un échec
  - Les autres dossiers n'ont pas pu être traités en 2017 mais seront probablement traités en 2018.

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>2017</u></b>	<b><u>2016</u></b>	<b><u>2015</u></b>
Nombre de lettres reçues	546	530	523
Nombre de demandes de procédure	71	83	115
Dossiers sans réponse au 31/12	3	2	2
Dossiers stoppés	22	19	26
Accord à l'amiable	0	2	4
Dossiers refusés	29	35	42
Dossiers en cours chez médiateurs	3	5	5
Clôturés avec un accord	15	15	35
Clôturés sans accord	2	5	5
<b><u>Dossiers au 31 décembre des années antérieures</u></b>	7	5	25

## 4. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2017

82% 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 la perte ou l'endommagement de bagages (6%), l'annulation du voyage par l'organisateur de voyages (6%) ou la conclusion du contrat de voyage (6%).

**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 :

Maître Jean-Michel Fobe

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, Nauwelaers Isabelle et Van Neck Koen.

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

De Boeck Veerle, Feneau Laurence, Hamende Sébastien, Kisiel Alain, Laperre Kim, Léonard Véronique, Meyers Ilse, Pollentier Pieter-Jan, Rasschaert Veerle, Van Eeckhout Antoon et Van Steen Jan.

Au cours de cette année 2017, le collège arbitral a siégé 16 fois (20 fois en 2016), pour trancher 89 litiges (97 en 2016). 5.56 dossiers en moyenne ont été traités par audience (4.85 dossiers en 2016).

Les chiffres formulés dans le présent rapport ne reflètent pas le nombre de litiges réellement introduits en 2017. 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 2017, le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages a reçu un total de 450 demandes (371 en 2016), une augmentation significative de 21.30 %.

Au 31 décembre 2017 la procédure a été entamée dans 97 dossiers (environ 21.55%) (contre 74 cas ou 19.95% en 2016). Les requérants ont renvoyé le formulaire et payé la garantie.

Parmi les 97 dossiers, 72 dossiers ont déjà été traités en 2017 par les collèges arbitraux. 8 dossiers ont été réglés à l'amiable par les parties en cours de procédure. Les autres dossiers seront traités en 2018.

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

Parmi les 450 lettres reçues, 12 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 438 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 2017

### 4.1. EN GÉNÉRAL

En 2017, le secrétariat a fixé 97 dossiers en audience. Sur ces 97 dossiers, 8 ont été réglés à l'amiable.

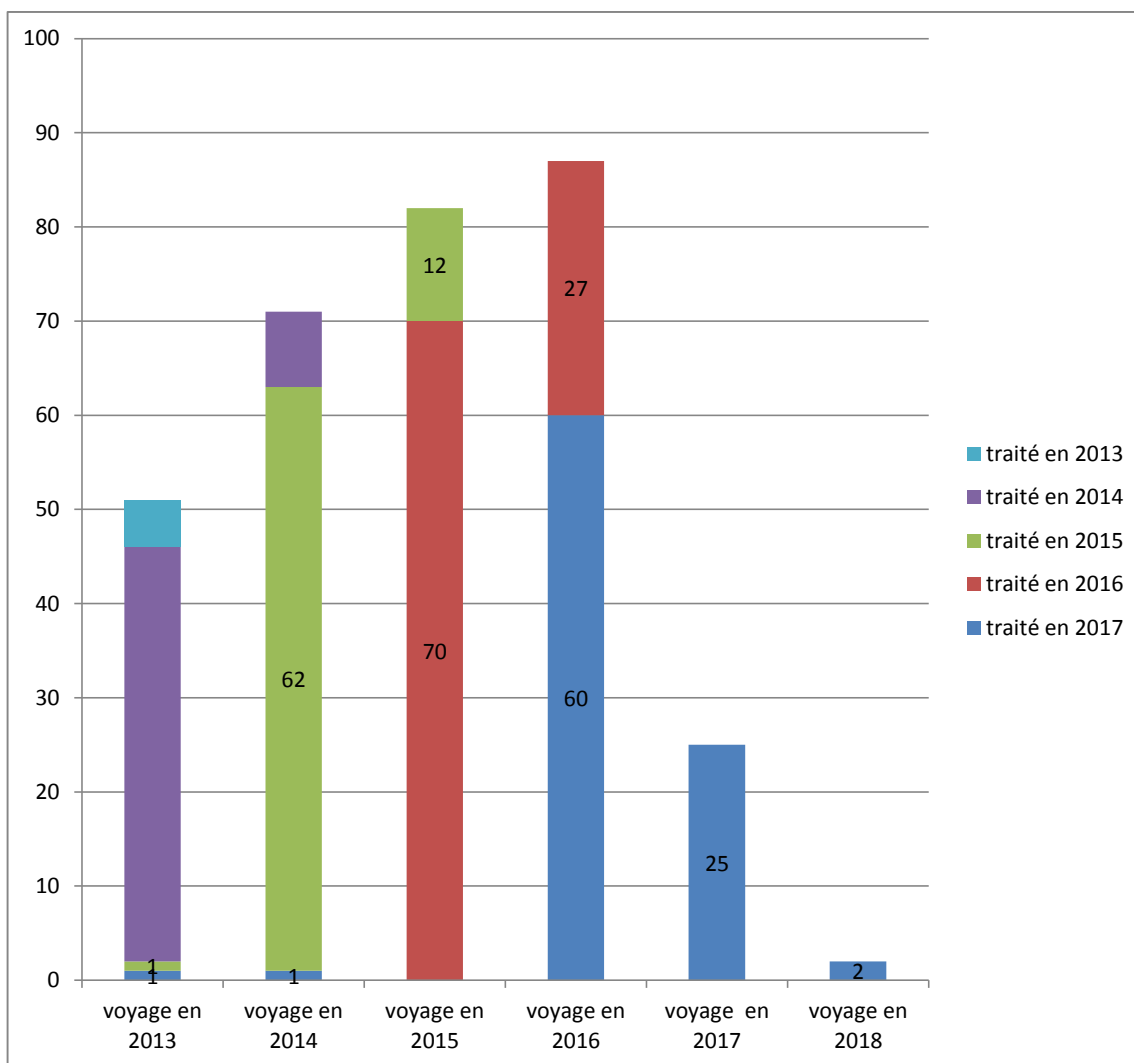
Le collège arbitral a traité 89 dossiers (contre 97 en 2016) : 17 dossiers entamés en 2016 et 72 dossiers entamés en 2017. A cet effet, le collège arbitral s'est réuni 16 fois. Il a traité en moyenne 5.56 dossiers par séance.

Le Collège arbitral a siégé 6 fois avec 4 arbitres et 10 fois avec 2 arbitres, sous la présidence d'un président indépendant.

	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Nombre total de dossiers en arbitrage	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)	75 (58 dossiers entamés en 2015 et 17 dossiers entamés en 2014)
- Francophones - Néerlandophones	56 (63%) 33 (37%)	62 (64%) 35 (36%)	56 (75%) 19 (25%)
Nombre total de séances	16	20	16
Nombre en moyenne par séance	5.56	4.85	4.69

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 2017

Les chiffres repris ci-dessous concernent les 89 dossiers qui ont été traités en audience en 2017.

	2017		2016	
Nombre de dossiers en arbitrage	89		97	
<b>NATURE DES LITIGES</b>				
Qualité du séjour	30	34%	40	42%
Excursions / circuits guidés	15	17%	8	8%
Retards / Modifications de transport	14	16%	6	6%
Annulations	12	13%	11	11%
- par l'organisateur			7	
- par le voyageur	12		4	
Conclusion de contrat	7	8%	8	8%
Carte d'identité et visa	6	7%	1	1%
Autres	5	5%	5	5%
- Panne de moteur	3			
- Surréservation	1			
- Refus d'embarquement	1			

#### **4.2.1. QUALITÉ DU SÉJOUR**

En 2017, la plupart des litiges, à savoir 30 dossiers, soit 34 % (40 dossiers ou 42 % en 2016) 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. EXCURSIONS, CIRCUITS GUIDÉS**

En 2017, la Commission de Litiges Voyages a traité 15 litiges, c.à.d. 17 % (8 dossiers ou 8 % en 2016) 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,...

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

En 2017, la Commission de Litiges Voyages a reçu 14 dossiers, soit 16 % des cas relatifs au transport (6 dossiers ou 6 % en 2016). 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.

#### **4.2.4. ANNULATION**

Dans 13 % des cas (contre 11 % en 2016), le litige portait sur un problème d'annulation.

Dans tous les dossiers traités (12) 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.

#### **4.2.5. CONCLUSION DE CONTRAT**

Dans 7 dossiers (8 dossiers en 2016) 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.

#### **4.2.6. CARTE D'IDENTITE OU VISA**

Dans 6 dossiers ou 7% des cas (contre 1 dossier en 2016), 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**

5 dossiers, ou 5 % (5 ou 5% en 2016) ne sont à classer sous aucune des rubriques précédentes. Il s'agit par exemple d'un refus d'embarquement d'un passager, une surréservation ou une panne de moteur lors d'une croisière.

### 4.3. RÉPARTITION LINGUISTIQUE

56 (63 %) des dossiers traités par la Commission en arbitrage étaient en français et 33 (37 %) étaient en néerlandais.

### 4.4. DOSSIERS TRANSFRONTALIERS

En 2017, la Commission a traité 4 dossiers transfrontaliers : un voyageur néerlandais et trois voyageurs français ont choisi de réserver leur voyage par un intermédiaire belge, ou ayant son siège social en Belgique.

### 4.5. SENTENCES

Dans les 89 dossiers traités par le collège arbitral, le dédommagement moyen demandé était de 2 480,81 euros, avec une valeur minimale de 290 euros et une valeur maximale de 22.760,81 euros.

30 dossiers ont été déboutés, soit 34% du nombre total de dossiers en arbitrage (28%, soit 27 affaires en 2016). 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 28 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>Raisons du rejet</b>	<b>2017</b>
La partie adverse n'est pas responsable	13
La plainte est prescrite.	7
Il n'y a pas de preuve dans le dossier	4
Autre <sup>1</sup>	6
<b>Total</b>	<b>30</b>

Dans les 59 dossiers non déboutés, le collège arbitral a accordé 57.144,57 euros (65.182,46 euros en 2016), ce qui représente en moyenne 969,55 euros par dossier (931.18 euros en 2016). La compensation la plus basse s'élevait à 60 euros, le montant le plus élevé était de 5 636,90 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 77.05 jours.

	2017	2016	2015
Nombre total de dossiers traités	89	97	75
Nombre total de voyageurs	245	273	179
Nombre moyen de voyageurs par dossier	2.75	2.81	2.39
Valeur des dossiers traités			
- Minimum	290.00 EUR	207,11 EUR	130,00 EUR
- Moyen	2.480,81 EUR	2.284,47 EUR	1.636,31 EUR
- Maximum	22.760,81 EUR	13.000 EUR	10.000 EUR
Nombre de dossiers où le demandeur est débouté	30 (34%)	27 (28%)	19 (25%)
Nombre de dossiers pour lesquels le collège a attribué une indemnisation.	59	70 (72%)	56 (75%)
Montant attribué par dossier			
- Minimum	60 EUR	100,00 EUR	85,00 EUR
- Moyen	968.55 EUR	931.18 EUR	901.83 EUR
- Maximum	5.636,90 EUR	5.000 EUR	10.000 EUR
Montant moyen attribué par voyageur	352,20 EUR	331.38 EUR	377.33 €
Délai moyen entre la réception de la requête d'arbitrage et l'envoi de la sentence arbitrale	77.05 jours (2.57 mois)	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> .

<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.

## 5. RECOMMANDATIONS

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

On constate 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 les deux 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.