

**COMMISSION DE LITIGES  
VOYAGES ASBL**

**RAPPORT ANNUEL  
2021**

**Commission de Litiges Voyages asbl**

CITY ATRIUM

Rue du Progrès 50

1210 Bruxelles

TEL: 02/277.62.15

FAX: 02/277.91.00

# **TABLE DES MATIERES**

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

## **PARTIE I : GÉNÉRAL.....**

- 1. INTRODUCTION .....	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 .....**

- 1. CARACTÉRISTIQUES .....	13
- 2. MÉTHODE DE TRAVAIL .....	14
- 3. RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2021 .....	15
- 4. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2021 .....	16

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

- 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 2021 .....	22
○ 4.1. EN GÉNÉRAL .....	22
○ 4.2. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2021.....	23
▪ 4.2.1 PLAINTES LIEES A LA COVID-19 .....	24
▪ 4.2.2.ANNULATIONS POUR D'AUTRES RAISONS QUE LA COVID-19 .....	24
▪ 4.2.3 QUALITE DU SEJOUR .....	24
▪ 4.2.4. FAILLITE DU PROFESSIONNEL .....	24
▪ 4.2.5. AUTRES .....	24
○ 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

Nous avons tous espéré le contraire mais la Covid a à nouveau envenimé notre vie en 2021. Ce fut également le cas pour le secteur des voyages et par ailleurs pour la Commission de Litiges Voyages.

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.

Mais comme en 2020 le respect de ce délai a également posé problème en 2021, du moins en ce qui concerne la procédure d'arbitrage. Malheureusement la durée moyenne était de 184 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 audience par vidéo ou une procédure écrite, ne semblaient pas possibles ou n'ont en tout cas pas toujours été acceptées par les parties.

Quant au nombre de dossiers en arbitrage, nous sommes revenus en 2021 au niveau d'avant la crise du corona (de 69 cas en 2020 vers 46 en 2021).

Par ailleurs, et même si ce n'est pas surprenant, il est tout de même remarquable de constater que plus de la moitié des litiges concernaient des plaintes liées à la Covid (54% en 2021 contre 24% en 2020). Il s'agit par exemple de vouchers coronas, d'autres bons à valoir, du retour anticipé de voyageurs, d'annulations ou de services diminués.

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 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 2021. 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  
Juin 2022

# 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, 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 4 organisations professionnelles (ABTO, 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 2021.

## 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) 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 14 juillet 2021.

### 3.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Au cours de l'exercice, une assemblée générale s'est réunie le 27 mai 2021.

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 2021, 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 : Geert Raes, 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 2021, 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 : Geert Raes 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	2021	2020	2019
Conseil d'Administration	4 fois (25/02/2021 27/05/2021 07/10/2021 09/12/2021)	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 12/12/2019))
Assemblée Générale	1 fois (27/05/2021)	1 fois (16/06/2020)	1 fois (04/06/2019)

### 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)  
Geert Raes (vice-président)  
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 2021, 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 300 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.

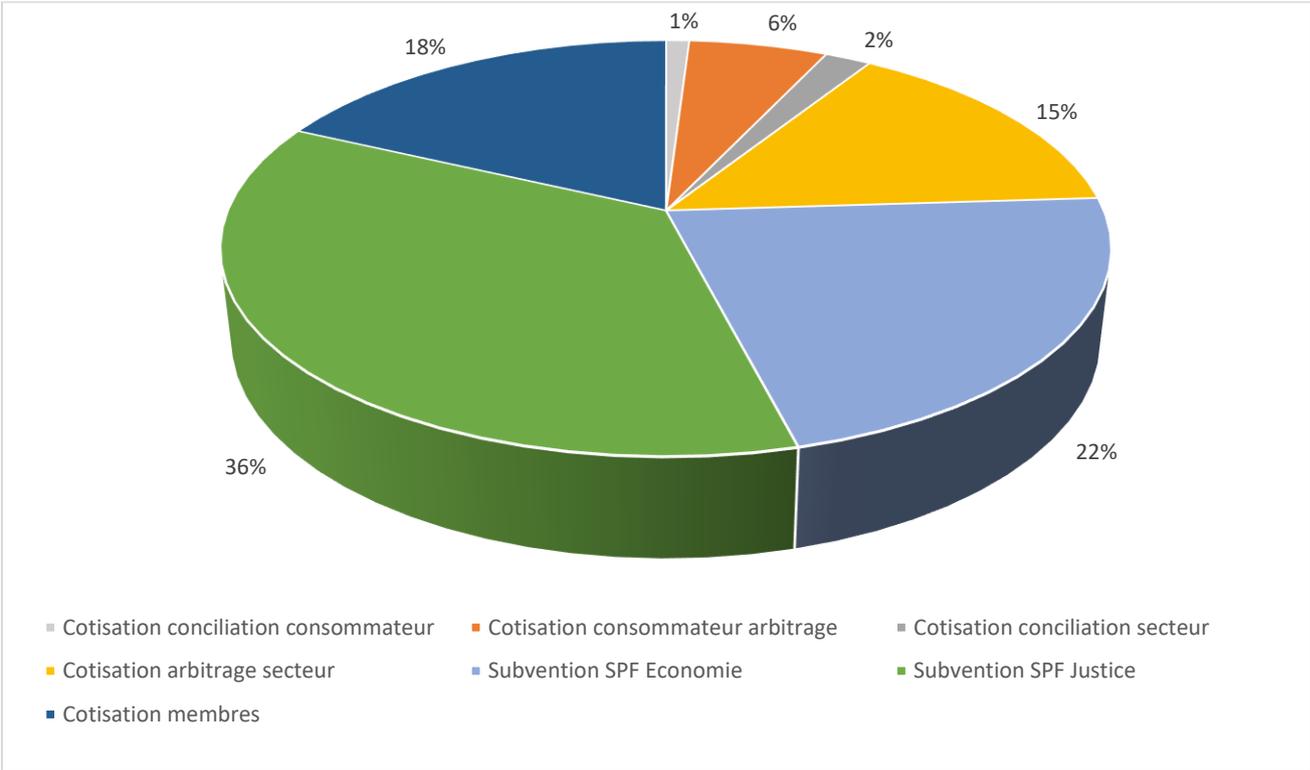
- Le Service Public Fédéral Justice a accordé également à la Commission un subside de 24.000 euros.

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.

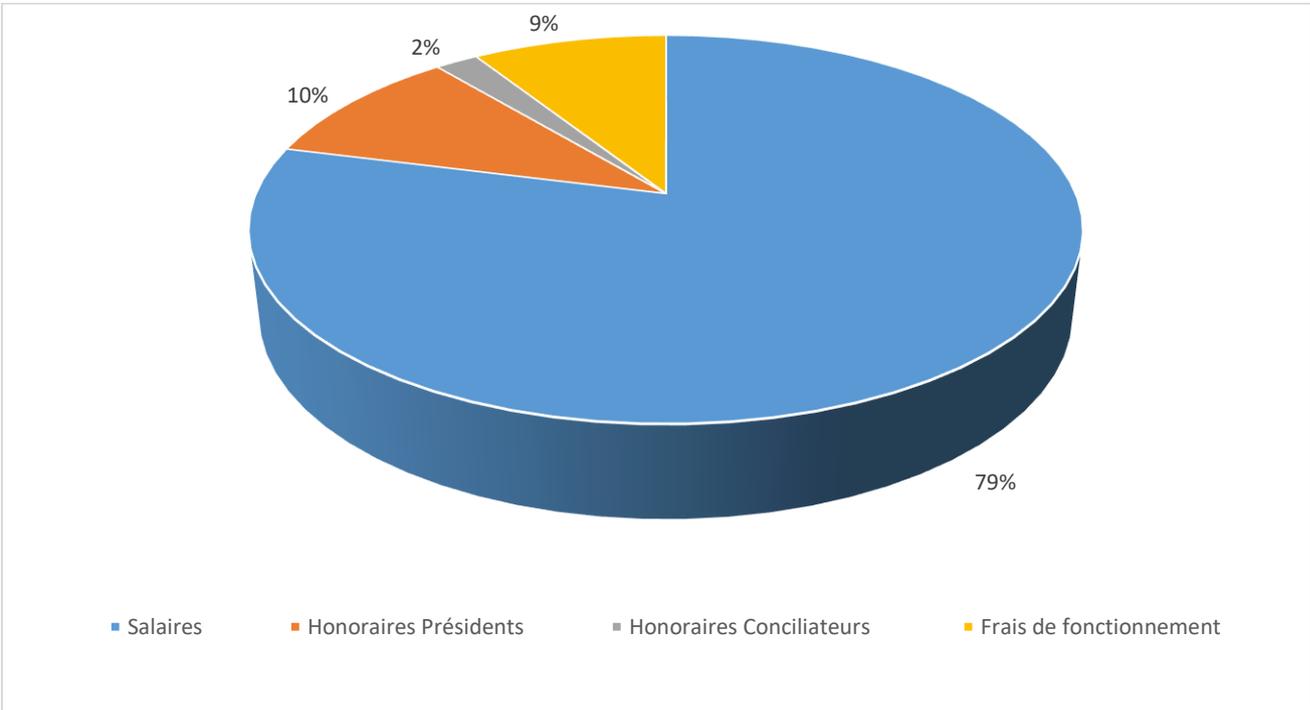
La Commission de Litiges Voyages dépose chaque année ses comptes annuels au greffe du Tribunal de Commerce.

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

Origine des ressources financières en 2021



Utilisation des ressources financières en 2021



## 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, 1.007 dossiers ont été ouverts par le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages après le dépôt d'une plainte écrite (1.656 en 2020). 15 dossiers nous sont parvenus via Bel-med (contre 26 en 2020) et 121 via le Service de Médiation pour le Consommateur (220 en 2020). 371 lettres ont été rédigées en français (510 en 2020), 636 en néerlandais (1.146 en 2020).

En outre, le secrétariat a continué à être contacté par téléphone par une vingtaine de personnes chaque jour. Dans de nombreux cas, les informations demandées concernaient un voyage prévu, une réservation auprès d'une compagnie aérienne ou une maison de vacances. Ces conversations ne débouchaient sur un dossier que lorsqu'une question écrite suivait l'appel téléphonique.

Un certain nombre de plaignants ont introduit leur dossier en ligne. En 2021, 96 dossiers ont été soumis par voie électronique pour entamer la procédure de conciliation (83 en 2020).

Sur les 1.007 dossiers ouverts, environ 37 % (372 dossiers) ont été immédiatement refermés car la plainte était irrecevable (516 en 2020). 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 635 dossiers restants, 583 sont restés sans suite au 31 décembre 2021 (986 en 2020). 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 39 cas, le plaignant a engagé une procédure de conciliation, dans 53 cas une procédure arbitraire a été engagée (voir partie III – arbitrage).

# RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2021

Le nombre de dossiers pour lesquels la procédure de conciliation a réellement été entamée a augmenté à 69 (-43 % par rapport à 2020 – 69 dossiers en 2020)<sup>1</sup>. Aucun dossier a été entamé par l'organisateur de voyage ou par l'intermédiaire de voyage.

Sur ces 39 dossiers – 25 dossiers en français et 14 dossiers en néerlandais :

- 20 dossiers (51 %) ont été refusés car l'autre partie au litige n'a pas voulu participer à la conciliation. Dans 3 dossiers, les plaignants ont décidé de soumettre le litige au collège arbitral.
- 15 dossiers (38.75 %) ont été stoppés parce que la partie adverse n'a jamais répondu à la demande de conciliation (14 dossiers) ou les parties avaient entretemps trouvé un accord à l'amiable (1 dossier). Aucun plaignant n'a décidé de soumettre le différend à la commission d'arbitrage.
- 10.25 % (4 dossiers) des demandes ont été acceptées – 3 dossiers francophones et 1 dossier néerlandophone. Tous les dossiers ont été clôturés au 31 décembre 2021, et un accord a été trouvé dans tous les dossiers.

Pour tous ces dossiers, le délai moyen de la procédure a été de 56<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>2021</u></b>	<b><u>2020</u></b>	<b><u>2019</u></b>
Nombre de lettres reçues	1.007	1.656	573
Nombre de demandes de procédure	39	69	50
Dossiers sans réponse au 31/12	0	0	0
Dossiers stoppés	14	28	17
Accord à l'amiable	1	9	6
Dossiers refusés	20	26	16
Dossiers en cours chez médiateurs	4	2	3
Clôturés avec un accord	4	13	12
Clôturés sans accord	0	0	2
Dossiers au 31 décembre des années antérieures	0	2	8

## 4. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2021

50 % des litiges (2 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 deux autres cas, le litige portait sur l'annulation du voyage par l'organisateur en raison de la COVID-19.

**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. 40 plaignants ont fait usage de cette option (30 en 2020).

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 2021, les collèges arbitraux se composaient des personnes suivantes :

### Présidents :

Maître Olivier Dugardyn

Maître Inge Geers

Maître Pascal Nelissen Grade

Maître Marc Van Grimbergen

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

Drykoningen Danielle, Koelman Caroline, Kowalsky France, Moriau Anne et Nauwelaers Isabelle.

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

De Baere Bart, Pollentier Pieter-Jan et Raspoet Walter.

Au cours de cette année 2021, le collège arbitral a siégé 11 fois (11 fois en 2020), pour trancher 46 litiges (69 en 2020). 4,18 dossiers en moyenne ont été traités par audience (6,27 dossiers en 2020).

Les chiffres formulés dans le présent rapport ne reflètent pas le nombre de litiges réellement introduits en 2021. 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 2021, le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages a reçu un total de 1.007 demandes.

Au 31 décembre 2021 la procédure a été entamée dans 51 dossiers (une baisse de 40 % par rapport à 2020). Les requérants ont renvoyé le formulaire et payé la garantie.

Parmi les 51 dossiers, 40 dossiers ont déjà été traités en 2021 par les collèges arbitraux. 5 dossiers ont été réglés à l'amiable par les parties en cours de procédure. Les autres dossiers seront traités en 2022.

### 3.2. LES APPELS TÉLÉPHONIQUES

La Commission de Litiges Voyages recevait encore une vingtaine d'appels téléphoniques par jour, alors qu'avant le déclenchement de la crise COVID-19, elle en recevait une dizaine 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 2021

### 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.

En raison de la pandémie de corona, le collège arbitral comptait deux arbitres (au lieu de quatre), chacun étant présidé par un président indépendant.

	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Nombre total de dossiers en arbitrage	46 dossiers (40 dossiers entamés en 2021 et 6 dossiers entamés en 2020)	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)
- Francophones	20 (43%)	32 (47 %)	21 (42 %)
- Néerlandophones	26 (57%)	37 (53 %)	29 (58 %)
Nombre total de séances	11	11	11
Nombre de dossiers en moyenne par séance	4,18	6,27	3,85

## 4.2. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2021

Les chiffres repris ci-dessous concernent les 69 dossiers qui ont été traités en audience en 2021.

	2021		2020	
Nombre de dossiers en arbitrage	46		69	
<b>NATURE DES LITIGES</b>				
Plaintes liées au COVID-19	25	54.40%	16	23.75%
- Émission d'un bon à valoir conformément à l'Arrêté Ministériel	5		8	
- Emission d'un bon hors Arrêté Ministériel	4		3	
- Retour anticipé	5		2	
- remboursement par le détaillant des vols annulés	5			
- service réduit	3			
- annulation par le voyageur pour COVID-19	3			
- modification du circuit			3	
Annulation pour une autre raison que la COVID-19	6	13.00 %	2	3 %
- par le voyageur	5		2	
- par l'organisateur	1			
Qualité du séjour	4	8.70 %	25	36 %
Remboursement après la faillite de l'un des professionnels de voyage	4	8.70 %	2	3 %
Autres	7	15.20 %	24	34.25 %
- Carte d'identité / passeport	2		1	
- Conclusion de contrat	2		5	
- Excursions / Circuits guidés	1		5	
- Retards / modification de transport	1		5	
- Vol	1		5	
- Au moins 2 éléments de litige			3	

#### **4.2.1. PLAINTES LIEES AU COVID-19**

54.40 % des plaintes, soit 25 dossiers, étaient liées au COVID-19. Dans 9 cas, il s'agissait de voyageurs dont le voyage avait été annulé et qui avaient reçu un bon à valoir, soit un «bon à valoir corona» conforme à l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 (Moniteur Belge du 20 mars 2020 - C2020/40676), soit un bon ordinaire. Ces plaignants demandaient le paiement immédiat du bon. En outre, le collège arbitral a également traité 5 dossiers concernant l'obtention d'une compensation pour un retour anticipé, 5 dossiers dans lesquelles les demandeurs ont demandé au détaillant le remboursement de vols annulés, 3 dossier concernant une compensation pour un service réduit et 3 dossiers concernant l'annulation du voyage par le voyageur en raison de conditions COVID-19 imposées sur place.

#### **4.2.2. ANNULATION POUR UNE AUTRE RAISON QUE LA COVID-19**

Dans 13% des cas (3% en 2020), le litige portait sur une question d'annulation. Dans 5 dossiers, le voyageur lui-même a annulé son voyage pour diverses raisons telles que maladie ou accident, changement d'horaire du vol, etc. Dans un seul cas, l'organisateur a annulé le voyage.

#### **4.2.3. QUALITE DU SEJOUR**

En 2021, seuls 8,70% des litiges, soit 4 dossiers (25 dossiers ou 36% en 2020), concernaient la qualité de l'hébergement proposé et de son environnement : l'hôtel, le bungalow ou l'appartement s'est avéré moins attrayant que décrit dans la brochure. Les litiges récurrents sont les suivants : absence de divertissement, mauvaise nourriture, chambre sale, travaux dans l'hôtel, pas le type de séjour réservé, nuisances sonores, plage sale, infrastructures ne correspondant pas au nombre d'étoiles, etc.

#### **4.2.4. REMBOURSEMENT APRÈS LA FAILLITE DE L'UN DES PROFESSIONNELS DU VOYAGE**

Dans 4 dossiers (2 dossiers en 2020) ou 8,70% des cas, le litige portait sur la question de savoir si la partie qui n'a pas failli doit rembourser la somme de voyage versée.

#### **4.2.5. AUTRES**

7 dossiers, soit 15.20 % (24 ou 34.25 % en 2020) ne peuvent être placés sous aucune des rubriques précédentes. Dans 2 cas (1 en 2020), les voyageurs ont eu un problème avec les documents d'identité. Soit ils n'avaient pas de carte d'identité valide pour voyager (dans le cas des voyageurs étrangers), soit la période de validité de leur carte d'identité n'était pas assez longue, soit ils n'avaient pas les documents nécessaires pour se rendre à leur destination. Par conséquent, le détaillant ou l'organisateur a été accusé de manque d'information.

Dans deux cas (5 en 2020), le litige concernait le contrat entre le voyageur et le détaillant ou l'organisateur. Dans un cas, le voyageur n'avait pas l'intention de réserver un voyage en ligne, dans l'autre cas, un siège n'avait été réservé que pour une seule personne d'un couple de voyageurs et l'un d'entre eux n'a donc pas pu partir.

En 2021, la Commission de Litiges Voyages a reçu 1 dossier (5 dossiers en 2020) concernant un circuit guidé. Des plaintes ont été formulées au sujet de visites trop courtes ou de la non-visite de certains sites prévus au programme, ainsi que sur le fait que le guide n'avait pas une expérience et une connaissance suffisantes des sites.

1 Dossier portait sur le transport dans le cadre d'un voyage à forfait ou acheté chez un détaillant (5 dossiers en 2020).

Enfin, dans 1 dossier (5 dossiers en 2020), le passager a été confronté au vol de bagages dans le bus dans lequel il était transporté.

### 4.3. RÉPARTITION LINGUISTIQUE

20 (43 %) des dossiers traités par la Commission en arbitrage étaient en français et 26 (57 %) étaient en néerlandais.

### 4.4. DOSSIERS TRANSFRONTALIERS

En 2021, la Commission a traité 1 dossier transfrontalier : un voyageur français a choisi de réserver son voyage auprès d'un professionnel belge, ou ayant son siège social en Belgique.

### 4.5. SENTENCES

Dans les 46 dossiers traités par le collège arbitral, le dédommagement moyen demandé était de 1.873,21 euros, avec une valeur minimale de 232,00 euros et une valeur maximale de 6.495,80 euros.

26 Dossiers ont été déboutés, soit 57 % du nombre total de dossiers en arbitrage (32 %, soit 22 affaires en 2020). Dans ces 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).

<u>Raisons du rejet</u>	<u>2021</u>
La plainte n'a pas été prouvée de manière probante	13
La partie adverse n'est pas responsable	12
La plainte était prescrite	1
<b>Total</b>	<b>26</b>

Dans les 20 dossiers non déboutés, le collège arbitral a accordé 27.482,03 euros (43.921,68 euros en 2020), ce qui représente en moyenne 1.374,10 euros par dossier (934,50 euros en 2020). La compensation la plus basse s'élevait à 50,00 euros, le montant le plus élevé était de 6.495,80 euros.

## 4.6. DUREE DE LA PROCEDURE

La durée moyenne de la procédure est de 184 jours.

Comme en 2020, l'organisation des audiences des collèges arbitraux a beaucoup souffert de la crise du corona. En raison de diverses mesures imposées, presque toutes les audiences physiques ont été annulées et remplacées par des audiences vidéo. Malheureusement, un grand nombre de plaignants préfèrent encore attendre une réunion physique du collège arbitral.

	2021	2020	2019
Nombre total de dossiers traités	46	69	50
Nombre total de voyageurs	112	166	126
Nombre moyen de voyageurs par dossier	2.54	2.41	2.52
Valeur des dossiers traités			
- Minimum	232,20 EUR	600,00 EUR	474,00 EUR
- Moyen	1.873,21 EUR	1.998,20 EUR	1.955,52 EUR
- Maximum	6.495,80 EUR	9.350,50 EUR	6.410,00 EUR
Nombre de dossiers où le demandeur est débouté	26 (57%)	22 (32%)	24 (48%)
Nombre de dossiers pour lesquels le collège a attribué une indemnisation.	20 (43%)	47 (68%)	26 (52%)
Montant attribué par dossier			
- Minimum	50,00 EUR	107,00 EUR	100 EUR
- Moyen	1.374,10 EUR	934,50 EUR	638,25 EUR
- Maximum	6.495,80 EUR	4.022,00 EUR	2.670,00 EUR
Montant moyen attribué par voyageur	473.83 EUR	402.95 EUR	638,25 EUR
Délai moyen entre la réception de la requête d'arbitrage et l'envoi de la sentence arbitrale	184 jours (6 mois)	149 jours (5.9 mois)	78 jours (2.6 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).