

**COMMISSION DE LITIGES
VOYAGES ASBL**

**RAPPORT ANNUEL
2022**

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 |
| | |
| <u>PARTIE I : GÉNÉRAL</u> | 4 |
| - 1. INTRODUCTION..... | 5 |
| - 2. OBJET | 6 |
| ○ 2.1. CRÉATION..... | 6 |
| ○ 2.2. OBJET | 6 |
| - 3. GESTION | 7 |
| ○ 3.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE..... | 7 |
| ○ 3.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION | 7 |
| ○ 3.3. LE BUREAU | 9 |
| ○ 3.4. LE SECRÉTARIAT..... | 9 |
| - 4. FINANCES..... | 10 |
| | |
| <u>PARTIE II : PROCEDURE DE CONCILIATION</u> | 12 |
| - 1. CARACTÉRISTIQUES..... | 13 |
| - 2. MÉTHODE DE TRAVAIL | 14 |
| - 3. RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2021..... | 15 |
| - 4. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2021..... | 16 |
| | |
| <u>PARTIE III : ARBITRAGE</u> | 17 |
| - 1. MÉTHODE | 18 |
| ○ 1.1. COMPÉTENCE..... | 18 |
| ○ 1.2. FONCTIONNEMENT/PROCÉDURE | 19 |
| - 2. LE COLLÈGE ARBITRAL..... | 20 |
| - 3. CONTACTS AVEC LA COMMISSION | 21 |
| ○ 3.1. LES DEMANDES | 21 |
| ○ 3.2. LES APPELS TÉLÉPHONIQUES..... | 21 |

| | |
|---|----|
| - 4. L'ARBITRAGE EN 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

Back to business en 2022

Après deux années complètement dominées par le Covid-19, la Commission de Litiges Voyages a pu à nouveau fonctionner normalement en 2022. Cela dit, le Covid n'avait pas disparu comme vous pourrez le lire plus loin dans ce rapport annuel.

Mais la Commission de Litiges a pu respecter les délais imposés légalement en 2022. Une très bonne chose.

En effet, 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.

Le respect de ces délais était problématique les années précédentes et ce pour les raisons bien connues. Mais en 2022 retour à la normale avec une durée moyenne de 53 jours pour la procédure de conciliation et une durée moyenne de 87 jours pour la procédure d'arbitrage.

Quant au nombre de dossiers en arbitrage, 2022 fut une année normale avec 58 dossiers (contre 46 dossiers en 2021). Cependant il est assez remarquable de constater qu'environ 30% des plaintes étaient liées au Covid (contre 54% en 2021). En pratique il s'agissait surtout de remboursements de voyages à forfait ou de vols annulés.

Ensuite il y a également lieu de mentionner les litiges concernant la qualité du séjour (14%) et les litiges à propos des excursions et circuits guidés (12%).

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 2022. 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 pour leur soutien et leur collaboration.

Anne Moriau
Mai 2023

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 2022.

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 pas 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 2 juin 2022.

3.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Au cours de l'exercice, une assemblée générale s'est réunie le 2 juin 2022.

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.

Jusqu'au 2 juin 2022, les organisations membres 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 : Thibault Willaert.

Le 2 juin 2022, l'Assemblée Générale adoptait les nouveaux statuts, conforme au nouveau Code des sociétés et des associations. A partir de cette date, les organisations membres étaient représentées par les 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 : Geert Raes, Pieter-Jan Pollentier et Miriam Di Girolamo
- pour la FBAA : Emerald De Strycker et Veerle De Boeck
- pour l'UPAV : Anne-Sophie Snyers et Damien Maréchal
- 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 : Thibault Willaert.

3.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration se compose de 15 membres : 4 administrateurs représentant les consommateurs, 10 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 2022, 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 : Anne-Sophie Snyers (remplacé par Christophe Depreter en septembre 2022) et Valérie Vannueten (remplacé par Damien Maréchal en juin 2022)
- 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 : Thibault Willaert.

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 | 2022 | 2021 | 2020 |
|--------------------------|--|--|--|
| Conseil d'Administration | 4 fois (22/02/2022 02/06/2022 27/09/2022 06/12/2022) | 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) |
| Assemblée Générale | 1 fois (02/06/2022) | 1 fois (27/05/2021) | 1 fois (16/06/2020) |

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 2022, 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 300 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.

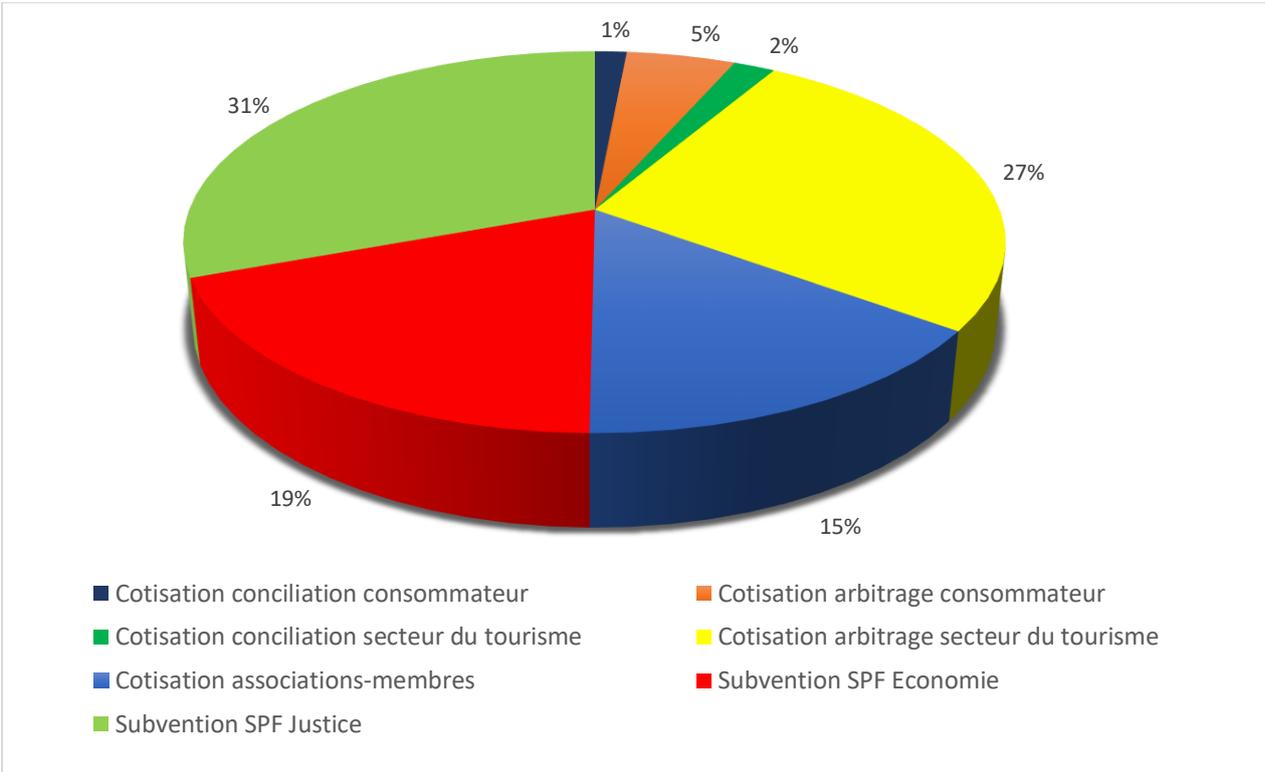
- Le Service Public Fédéral Justice a accordé également à la Commission un subside de 24.000 euros.

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.

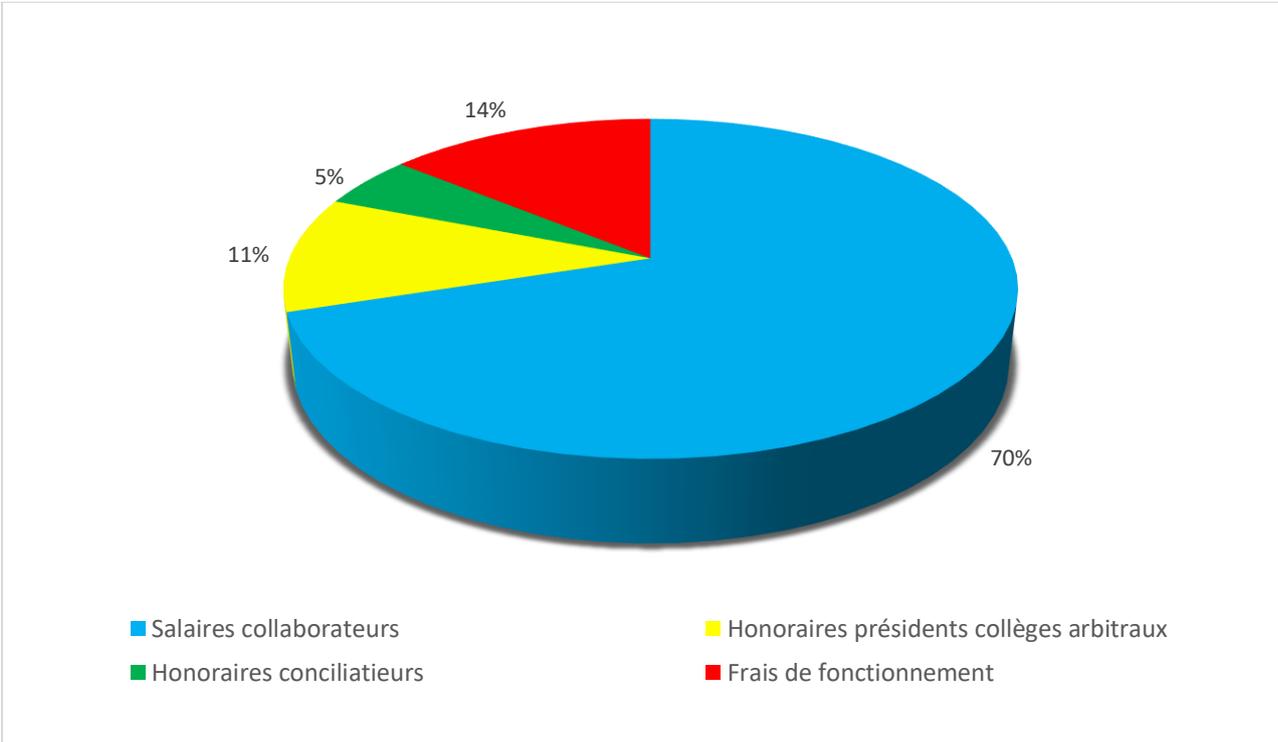
La Commission de Litiges Voyages dépose chaque année ses comptes annuels au greffe du Tribunal de Commerce.

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

Origine des ressources financières en 2022



Utilisation des ressources financières en 2022



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, 944 dossiers ont été ouverts par le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages après le dépôt d'une plainte écrite (1.007 en 2021). 20 dossiers nous sont parvenus via Bel-med (contre 15 en 2021) et 70 via le Service de Médiation pour le Consommateur (121 en 2021). 366 lettres ont été rédigées en français (371 en 2021), 578 en néerlandais (636 en 2021).

En outre, le secrétariat a continué à être contacté par téléphone par une quinzaine 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 2022, 90 dossiers ont été soumis par voie électronique pour entamer la procédure de conciliation (96 en 2021).

Sur les 944 dossiers ouverts, environ 29 % (273 dossiers) ont été immédiatement refermés car la plainte était irrecevable (372 ou 37% en 2021). 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 671 dossiers restants, 496 sont restés sans suite au 31 décembre 2022 (583 en 2021). 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 54 cas, le plaignant a engagé une procédure de conciliation, dans 72 cas une procédure arbitraire a été engagée (voir partie III – arbitrage).

RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2022

Dans 54 dossiers, l'ouverture de la procédure de conciliation a effectivement été demandée (+38% par rapport à 2021 - 39 dossiers en 2021)¹. Aucun dossier a été entamé par l'organisateur de voyage ou par l'intermédiaire de voyage.

Sur ces 54 dossiers – 19 dossiers en français et 35 dossiers en néerlandais :

- 20 dossiers (37 %) ont été refusés car l'autre partie au litige n'a pas voulu participer à la conciliation. Dans 7 dossiers, les plaignants ont décidé de soumettre le litige au collège arbitral.
- 16 dossiers (29 %) 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 (2 dossiers). Dans 4 dossiers, les plaignants ont décidé de soumettre le litige au collège arbitral.
- 34 % (19 dossiers) des demandes ont été acceptées – 7 dossiers francophones et 12 dossiers néerlandophones.

De ces dossiers

- 79 % des dossiers ont été clôturés au 31 décembre 2022.
 - 87 % ont abouti à un accord de transaction (13 dossiers)
 - 13 % se sont soldés par un échec (2 dossiers)
- Les autres dossiers (4) étaient encore en cours de traitement par les conciliateurs et seront clôturés en 2023.

Pour tous ces dossiers, le délai moyen de la procédure a été de 53² 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.

| Conciliation | <u>2022</u> | <u>2021</u> | <u>2020</u> |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|
| Nombre de lettres reçues | 944 | 1.007 | 1.656 |
| Nombre de demandes de procédure de conciliation | 54 | 39 | 69 |
| Dossiers stoppés | 16 | 14 | 28 |
| Accord à l'amiable | 2 | 1 | 9 |
| Dossiers refusés | 20 | 20 | 26 |
| Dossiers en cours chez les médiateurs | 19 | 4 | 2 |
| Clôturés avec un accord | 13 | 4 | 13 |
| Clôturés sans accord | 2 | 0 | 0 |
| Dossiers au 31 décembre des années antérieures | 0 | 0 | 2 |

4. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2022

42 % des litiges (8 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 5 dossiers (26 %), le litige concernait toujours les conséquences du corona, comme un retour anticipé ou des ajustements de prix.

3 dossiers concernaient des litiges liés à des problèmes de réservation. Dans les autres dossiers, le litige concernait des excursions sur place (2 dossiers) ou une annulation pour cause de grève à la compagnie aérienne (1 dossier).

PARTIE III

ARBITRAGE

1. MÉTHODE

1.1. COMPÉTENCE

On ne peut saisir la Commission de Litiges Voyages que si le contrat de voyage le prévoit explicitement, ou si, après la naissance du litige, un compromis arbitral est signé entre les parties, en vertu duquel la Commission de Litiges Voyages est désignée comme instance compétente.

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

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

Il importe toutefois que le client respecte certains délais avant de saisir la Commission de Litiges Voyages :

- 1) Le plaignant doit porter plainte sur place (si possible) et confirmer sa plainte par lettre recommandée (à l'organisateur et/ou intermédiaire de voyage) dans un délai d'un mois à partir de son retour de voyage ou à partir de la date de départ prévue, si le voyage n'a pas eu lieu.
- 2) De retour de voyage, le voyageur doit tenter d'obtenir un règlement amiable avec la (ou les) partie(s) concernée(s). Si la plainte ne peut être réglée à l'amiable, dans une période de 4 mois à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige) il devient possible de saisir la Commission de Litiges Voyages.
- 3) Quand le montant revendiqué est égal ou supérieur à 1.250 euros, le détaillant et/ou l'organisateur a le droit de refuser une procédure d'arbitrage en envoyant une lettre recommandée ou un courriel avec accusé de réception au demandeur. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception du courrier lui signalant l'ouverture d'un dossier à la Commission de Litiges Voyages. Le refus éventuel de la procédure d'arbitrage devra également être mentionné au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages. Dans ce cas, le litige pourra être porté devant la juridiction normale par chaque partie.

Même si toutes les conditions sont remplies, il reste encore des aspects pour lesquels la Commission de Litiges Voyages n'est pas compétente. Par exemple : si le litige concerne des dommages corporels, si elle concerne une assurance de voyage ou d'assistance non-incluse, en cas de litiges non-contractuels, etc.

En soumettant la demande d'arbitrage le voyageur accepte la compétence du collège arbitral.

1.2. FONCTIONNEMENT/PROCÉDURE

Le fonctionnement de l'asbl Commission de Litiges Voyages et de son collège arbitral est décrit dans le règlement de litiges. Celui-ci offre une protection juridique à toutes les parties, et est en outre simple et facile à suivre. La brochure d'information qui l'accompagne explique le règlement à l'aide d'exemples.

Lorsqu'une partie souhaite avoir recours à la Commission de Litiges Voyages, il lui suffit d'envoyer une lettre ou un courriel expliquant l'objet du litige et le moment où celui-ci est apparu. Le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages lui transmettra une brochure d'information, le règlement de litiges ainsi qu'un formulaire qui est la demande formelle d'arbitrage.

Depuis le 1^{er} janvier 2018, le voyageur peut opter pour une demande en ligne pour entamer la procédure d'arbitrage. 34 plaignants ont fait usage de cette option (40 en 2021).

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 2022, les collèges arbitraux se composaient des personnes suivantes :

Présidents :

Maître Pascal Nelissen Grade

Maître Marc Van Grimbergen

Arbitres qui ont représenté les organisations de consommateurs:

Deforce Laurens, Drykoningen Danielle, Fasseel Ann, Koelman Caroline, Kowalsky France, Moriau Anne et Van Neck Koen.

Arbitres qui ont représenté le secteur du voyage :

Buyse Nicolas, De Baere Bart, Pollentier Pieter-Jan, Raspoet Walter, Snyers Anne-Sophie, van den Bosch Koen et Vanlerberghe Lotte.

Au cours de cette année 2022, le collège arbitral a siégé 11 fois (11 fois en 2021), pour trancher 58 litiges (46 en 2021). 5,27 dossiers en moyenne ont été traités par audience (4,18 dossiers en 202).

Les chiffres formulés dans le présent rapport ne reflètent pas le nombre de litiges réellement introduits en 202. 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 2022, le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages a reçu un total de 944 demandes.

Au 31 décembre 2022 la procédure a été entamée dans 72 dossiers (une augmentation de 41 % par rapport à 2021). Les requérants ont renvoyé le formulaire et payé les frais de procédure.

Parmi les 72 dossiers, 52 dossiers ont déjà été traités en 2022 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 2023.

3.2. LES APPELS TÉLÉPHONIQUES

La Commission de Litiges Voyages recevait encore une quinzaine 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 2022

4.1. EN GÉNÉRAL

En 2022, le secrétariat a fixé 67 dossiers en audience. Sur ces 67 dossiers, 9 ont été réglés à l'amiable dans l'attente du traitement par le collège arbitral.

Le collège arbitral a traité 58 dossiers (contre 46 en 2021) : 6 dossiers entamés en 2021 et 52 dossiers entamés en 2022. A cet effet, le collège arbitral s'est réuni 11 fois. Il a traité en moyenne 5.27 dossiers par audience.

Le collège arbitral a siégé 8 fois avec 4 arbitres et 3 fois avec 2 arbitres, chaque fois sous la présidence d'un président indépendant.

| | 2022 | 2021 | 2020 |
|--|---|---|---|
| Nombre total de dossiers en arbitrage | 58 dossiers (52 dossiers entamés en 2022 et 6 dossiers entamés en 2021) | 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) |
| - Francophones | 21 (36 %) | 20 (43 %) | 32 (47 %) |
| - Néerlandophones | 37 (64 %) | 26 (57 %) | 37 (53 %) |
| Nombre total de séances | 11 | 11 | 11 |
| Nombre de dossiers en moyenne par séance | 5,27 | 4,18 | 6,27 |

4.2. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2022

Les chiffres repris ci-dessous concernent les 58 dossiers qui ont été traités en audience en 2022.

| | 2022 | | 2021 | |
|---|------|---------|------|---------|
| Nombre de dossiers en arbitrage | 58 | | 46 | |
| NATURE DES LITIGES | | | | |
| Plaintes liées au COVID-19 | 17 | 29.30 % | 25 | 54.40 % |
| - remboursement par le détaillant d'un voyage à forfait annulé | 11 | | 5 | |
| - remboursement par le détaillant d'un vol annulé | 5 | | 3 | |
| - annulation par le voyageur pour COVID-19 | 1 | | | |
| - autres | | | 17 | |
| Qualité du séjour | 8 | 13.80 % | 4 | 8.70 % |
| Excursions / Circuits guidés | 7 | 12.10 % | 1 | 2.20 % |
| Faillite d'un professionnel du voyage | 5 | 8.60 % | 4 | 8.70 % |
| Carte d'identité / passeport | 5 | 8.60 % | 2 | 4.35 % |
| Conclusion de contrat | 5 | 8.60 % | 2 | 4.35 % |
| Retards / modification de transport | 4 | 6.90 % | 2 | 4.35 % |
| Autres | 7 | 12.10 % | 6 | 12.95 % |
| - surréservation | 3 | | | |
| - annulation par le voyageur pour une raison autre que COVID-19 | 2 | | 6 | |
| - aide sur place | 2 | | | |

4.2.1 PLAINTES LIEES AU COVID-19

La plupart des plaintes, 29.30 % ou 17 dossiers étaient toujours liés au COVID-19. Dans 11 cas, les plaignants ont demandé au détaillant le remboursement d'un voyage à forfait annulé et dans 5 cas d'un vol annulé. 1 dossier concernait l'annulation du voyage par le voyageur en raison des conditions COVID-19 imposées sur place.

4.2.2 QUALITE DU SEJOUR

En 2022, 13.80% des litiges, soit 8 dossiers (4 dossiers ou 8.70 % en 2021), 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.

4.2.3 EXCURSIONS / CIRCUITS GUIDÉS

En 2022, la Commission des Litiges Voyages a été saisie de 7 litiges soit 12,10% relatifs aux excursions et visites guidées. Les gens se sont plaints de visites trop courtes ou de ne pas visiter certains sites, prévus au programme. Certains conflits liés au guide n'ayant pas assez d'expérience, ne maîtrisant pas suffisamment la langue, ne connaissant pas les sites touristiques, ayant peu d'autorité, etc.

4.2.4 LITIGE APRÈS LA FAILLITE D'UN DES PROFESSIONNELS DU VOYAGE

Dans 5 dossiers (4 dossiers en 2021) soit 8,60% des cas, le litige concernait le remboursement et/ou la poursuite du voyage par un autre professionnel du voyage impliqué.

4.2.5 PIÈCES D'IDENTITÉ ET VISAS

Dans 5 cas, soit 8,60% (2 cas en 2021), les voyageurs avaient un problème lié aux documents d'identité. Soit ils n'avaient pas de carte d'identité valide pour voyager (dans le cas des voyageurs étrangers), soit la durée de validité de leur carte d'identité n'était pas assez longue, soit ils n'avaient pas les documents nécessaires pour se rendre à destination. Par conséquent, le détaillant ou l'organisateur a été accusé d'un manque d'information.

4.2.6 CONCLUSION DU CONTRAT

Dans 5 dossiers (2 dossiers en 2021) soit 8,60% des cas, le dossier concernait le contrat entre le voyageur et le détaillant ou l'organisateur. Dans certains cas où un voyage a été réservé en ligne, le voyageur n'y avait pas l'intention, dans d'autres cas l'hôtel a été réservé pour la mauvaise période, le mauvais type de chambre a été réservé (non proposé dans l'hôtel ou ne répondant pas à la demande du voyageur), etc.

4.2.7 RETARDS / MODIFICATION DE TRANSPORT

4 litiges (2 dossiers en 2021) étaient liés au transport. Il s'agit de retards, de remplacement d'un vol direct par des vols avec escale ou d'annulations de vols.

4.2.8 AUTRES

7 dossiers, soit 12.10 % (6 ou 12.95 % en 2021) ne peuvent être placés sous aucune des rubriques précédentes.

Dans 3 cas, le litige concernait un problème de surréservation. En cas de surréservation, le voyageur est hébergé dans un hôtel différent de celui qu'il a initialement réservé. L'alternative proposée par l'organisateur du voyage a été jugée de qualité inférieure, et ce sur plusieurs points tels que l'emplacement, l'infrastructure et, le cas échéant, l'animation proposée.

Dans 2 dossiers (6 en 2021), le litige concernait une annulation pour un motif autre que le COVID-19. Dans 1 dossier (1 dossier en 2021) c'est l'organisateur qui a annulé le voyage ; dans l'autre dossier (5 dossiers en 2021) le voyageur a annulé.

Dans les 2 autres dossiers, les voyageurs étaient confrontés à des problèmes sur place et reprochaient à l'organisateur un manque d'assistance.

4.3. RÉPARTITION LINGUISTIQUE

21 (36 %) des dossiers traités par la Commission en arbitrage étaient en français et 37 (64 %) étaient en néerlandais.

4.4. DOSSIERS TRANSFRONTALIERS

En 2022, la Commission a traité 3 dossiers transfrontaliers : deux voyageurs français et un voyageur néerlandais ont choisi de réserver son voyage auprès d'un professionnel belge, ou ayant son siège social en Belgique.

4.5. SENTENCES

Dans les 58 dossiers traités par le collège arbitral, le dédommagement moyen demandé était de 2.255,01 euros, avec une valeur minimale de 300,00 euros et une valeur maximale de 13.755,71 euros.

18 Dossiers ont été déboutés, soit 31 % du nombre total de dossiers en arbitrage (57 %, soit 26 affaires en 2021). 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).

| Raisons du rejet | 2022 |
|--|-------------|
| La plainte n'a pas été prouvée de manière probante | 12 |
| La partie adverse n'est pas responsable | 6 |
| Total | 18 |

Dans les 40 dossiers non déboutés, le collège arbitral a accordé 56.826,07 euros (27.482,03 euros en 2021), ce qui représente en moyenne 1.420,65 euros par dossier (1.374,10 euros en 2021). La compensation la plus basse s'élevait à 40,00 euros, le montant le plus élevé était de 13.755,71 euros.

4.6. DUREE DE LA PROCEDURE

La durée moyenne de la procédure est de 87 jours.

| | 2022 | 2021 | 2020 |
|--|---------------------|--------------------|----------------------|
| Nombre total de dossiers traités | 58 | 46 | 69 |
| Nombre total de voyageurs | 165 | 112 | 166 |
| Nombre moyen de voyageurs par dossier | 2.84 | 2.54 | 2.41 |
| Valeur des dossiers traités | | | |
| - Minimum | 300 euro | 232,20 euro | 600,00 euro |
| - Moyen | 2.092,21 euro | 1.873,21 euro | 1.998,20 euro |
| - Maximum | 13.755.71 euro | 6.495,80 euro | 9.350,50 euro |
| Nombre de dossiers où le demandeur est débouté | 18 (31 %) | 26 (57 %) | 22 (32 %) |
| Nombre de dossiers pour lesquels le collègue a attribué une indemnisation. | 40 (69 %) | 20 (43 %) | 47 (68 %) |
| Montant attribué par dossier | | | |
| - Minimum | 40 euro | 50,00 euro | 107,00 euro |
| - Moyen | 1.420,65 euro | 1.374,10 euro | 934,50 euro |
| - Maximum | 13.755,71 euro | 6.495,80 euro | 4.022,00 euro |
| Montant moyen attribué par voyageur | 344,40 euro | 473,83 euro | 402,95 euro |
| Délai moyen entre la réception de la requête d'arbitrage et l'envoi de la sentence arbitrale | 87 jours (2,9 mois) | 184 jours (6 mois) | 149 jours (5,9 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.