

**COMMISSION DE LITIGES
VOYAGES ASBL**

**RAPPORT ANNUEL
2015**

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>	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
<u>PARTIE II : PROCEDURE DE CONCILIATION</u>	12
- 1. CARACTÉRISTIQUES	13
- 2. NOUVELLE PROCÉDURE.....	14
- 3. RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2015	15
- 4. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2015	16
<u>PARTIE III : ARBITRAGE</u>	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 2015	23
○ 4.1. EN GÉNÉRAL	23
○ 4.2. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2015.....	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. ANNULATION.....	27
▪ 4.2.5. PERTE DE BAGAGE.....	27
▪ 4.2.6. CARTE D'IDENTITÉ ET VISA.....	28
▪ 4.2.7. AU MOINS 2 ÉLÉMENTS DE LITIGES	28
▪ 4.2.8. AUTRES	28
○ 4.3. RÉPARTITION LINGUISTIQUE.....	29
○ 4.4. DOSSIERS TRANSFRONTALIERS	29
○ 4.5. SENTENCES	29
○ 4.6 DURÉE DE LA PROCEDURE.....	30

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

La Commission de Litiges Voyages a été créée pour trancher des litiges entre voyageurs d'une part et intermédiaires et organisateurs de voyages d'autre part. Pour ce faire elle propose deux procédures : la procédure de Conciliation et la procédure d'Arbitrage.

La nouvelle réglementation concernant le règlement extra-judiciaire de litiges reprise dans le Livre XVI du Code de droit Economique a profondément modifié le mode de travail de la Commission.

Dans le courant de l'année 2015 la Commission a introduit sa demande de reconnaissance comme Entité Qualifiée au règlement extra-judiciaire de litiges.

En juin 2015 déjà la Cellule Conciliation a été reconnue comme entité qualifiée. La Cellule Arbitrage a dû attendre jusqu'au 1^{ier} janvier 2016.

Pendant la Commission a appliqué la plupart des nouvelles règles depuis le 1^{ier} janvier 2015. Dorénavant les litiges doivent être traités en 90 jours. Ceci n'a pas posé de problèmes avec des délais de procédure d'en moyenne 57 jours pour la procédure de Conciliation et de 76 jours pour la procédure d'Arbitrage. Néanmoins ce bon résultat a demandé de gros efforts au niveau de l'organisation.

Mais revenons au rapport annuel de cette année 2015, et penchons-nous sur le nombre et le type de litiges.

Le nombre de dossiers en **conciliation** a baissé par rapport à 2014 : le nombre de dossiers acceptés en conciliation (45) est inférieur au nombre de 2014 (75) et est à nouveau inférieur au nombre de dossiers en arbitrage (75).

Des 40 dossiers qui ont été clôturés fin 2015, 35 se sont réglés par un accord, soit 87,5%.

La plupart des litiges concernaient la qualité du séjour.

En ce qui concerne **la procédure d'arbitrage**, comme de coutume, les litiges concernant la qualité du séjour étaient les plus nombreux en 2015.

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 correct, etc...

Toutefois, il est à noter que le pourcentage de ce type de litiges a légèrement augmenté, passant de 31% en 2014 à 39% en 2015¹.

¹ Les pourcentages du texte ont été arrondis

La Commission de Litiges a également traité des litiges concernant des excursions et des visites (13%), des litiges concernant les retards et les modifications de transport (13%), des litiges concernant des annulations (11%), des litiges concernant la perte de bagages (7%), des litiges portant sur plus d'un élément de plainte (5%), des litiges concernant les cartes d'identité et visa (5%) et des litiges portant sur d'autres problèmes (7%).

Sur les 75 litiges traités en 2015, la demande a été totalement ou partiellement accordée dans environ 75% des cas.

Un dédommagement moyen de l'ordre de 900 € par cas 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.

Je remercie par ailleurs toutes les associations professionnelles membres et l'association des consommateurs membre, ainsi que tous les conciliateurs, tous les présidents de collège arbitral, tous les arbitres et les membres du secrétariat pour leur engagement et leur dévouement.

Anne Moriau

3 juin 2016

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 afin de 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 de celle-ci 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 sur les litiges dont le collège arbitral fut saisi au cours de l'année 2015.

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 Organisateurs 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.

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 de ces 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 pas 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 2^{ème} partie de ce rapport annuel. Le fonctionnement de la procédure de conciliation 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 7 juillet 2015.

3.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Au cours de l'exercice, une assemblée générale a été réunie le 26 mai 2015.

L'assemblée générale est l'organe supérieur de l'asbl et est constituée de 2 collèges, à savoir : 1) le collège C qui représente les consommateurs et 2) le collège T qui représente le secteur des voyages. En 2014, les organisations étaient représentées par les personnes suivantes:

En 2015, les organisations étaient représentées par les personnes suivantes:

collège C

- pour Test-Achats : Danièle Bovy, Geert Coene, William Decoster, France Kowalsky et Anne Moriau

collège T

- pour l'ABTO : Ilse Meyers, Geert Van de Velde et Pieter-Jan Pollentier
- pour la BTO : Philippe Tilkin, Bernard Tuytens et Erik Van Hoornycck
- pour la FBAA : Emerald De Strycker, Geert Gaens et Yves Mannaerts
- pour l'UPAV : Hedy Hafsia, Patrice Janssens et Jean-Michel Vlassembrouck
- 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.

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).

Les administrateurs sont élus parmi les membres de l'assemblée générale. Leur mandat a une durée de 4 ans. Les dernières élections se sont déroulées le 14 juin 2012.

Le conseil d'administration se compose des personnes suivantes :

collège C

- pour Test-Achats : Danièle Bovy William Decoster, France Kowalsky et Anne Moriau

- collège T

- 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 Yves Mannaerts
- pour l'UPAV : Sébastien Hamende (remplacé par Jean-Michel Vlassembrouck à partir du 10 mars 2015) et Patrice Janssens (remplacé par Sébastien Hamende à partir du 8 octobre 2015)
- pour la VVR : Bart De Baere et Walter Raspoet
- Administrateurs supplémentaires : Ilse Meyers et Karel De Meulemeester

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

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
- l'adaptation des règlements de procédure au nouveau Livre XVI du Code de Droit Economique.
- la gestion du personnel

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

RÉUNIONS	2015	2014	2013
Conseil d'Administration	5 fois (13/02/2015, 10/02/2015, 26/05/2015, 08/10/2015, 11/12/2015)	4 fois (27/02/2014, 06/05/2014, 23/09/2014, 19/12/2014)	5 fois (21/02/2013, 25/04/2013, 20/06/2013, 19/09/2013, 12/12/2013)
Assemblée Générale	1 fois (26/05/2015)	2 fois 06/05/2014 23/09/2014	1 fois 25/04/2013

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)
Kelly Van Liefferinge (collaboratrice)

4. FINANCES

Le financement de la Commission de Litiges Voyages comporte 4 volets et se présentait, en 2015, 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 voyages et/ou organisateur de voyages) paie des frais de participation. Pour le voyageur, ces frais sont limités à 50 €. Pour les intermédiaires de voyages et les organisateurs de voyages, ils s'élèvent à 75 €. 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 une garantie pour faire traiter leur dossier par le collège arbitral (10 % de ce qu'ils réclament, avec un minimum de 100 €). Cette somme est mise à charge de la partie perdante. 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.

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 €.

- Le Service Public Fédéral Justice a accordé également à la Commission un subside de maximum 24.000 € – dont le montant précis dépend du résultat de l'année – pour la procédure d'arbitrage et pour la procédure de conciliation.

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.

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 voyages et/ou l'organisateur de voyages 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 voyages et/ou un organisateur de voyages 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. Toutes les informations utilisées ou échangées lors de la procédure de conciliation étant confidentielles, elles ne peuvent plus être utilisées 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 respecter 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 2015

La Cellule Conciliation a reçu 523 lettres et/ou e-mails en 2015, dont 16 via Belmed (cfr. 18 en 2014) et 34 par le Service de Médiation pour le Consommateur. 251 lettres étaient en français et 272 en néerlandais. C'est un peu plus qu'en 2014 (avec 488 lettres).

Le nombre de dossiers pour lesquels la procédure de conciliation a réellement été entamée a légèrement baissé. Le secrétariat a reçu 115 demandes de conciliation, c'est une baisse de 23% par rapport à 2014¹.

- 80% des demandes ont été introduites par les voyageurs
- 20% des demandes ont été introduites par les organisateurs de voyages

Sur ces 115 dossiers – 53 dossiers en français (soit 46.08 %) et 62 dossiers en néerlandais (soit 53.91 %) :

- 37% a été refusés car l'autre partie au litige n'a pas voulu participer à la conciliation
- 2% n'avaient pas encore obtenu de réponse au 31 décembre 2015.
- 23% des dossiers ont été stoppés (dans 6 dossiers parce qu'il y a eu un accord à l'amiable entre les parties, dans les 17 autres dossiers parce que la partie adverse n'a jamais répondu à la demande de conciliation)
- 39% demandes ont été acceptées – 53.33% de dossiers francophones et 46.67% de dossiers néerlandophones :
 - 93% des dossiers ont été clôturés en 2015.
 - 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 2015² mais seront probablement traités en 2016.

Pour tous ces dossiers, le délai moyen de la procédure était de 57³ 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 Soit parce que l'accord de conciliation n'a pas encore été signé, que le paiement de frais n'est pas encore effectué ou qu'il est encore en cours chez le conciliateur.

³ Le délai prend cours au moment où la partie demanderesse a envoyé sa demande complète et se termine au moment où la procédure aboutit à un accord de transaction ou est abandonnée sans succès.

<u>Conciliation</u>	<u>2015</u>	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Nombre de lettres reçues	523	488	498
Nombre de demandes de procédure	115	150	116
Dossiers sans réponse au 31/12	2	16	8
Dossiers stoppés	26	23	15
Accord à l'amiable	4	6	15
Dossiers refusés	42	36	49
Dossiers en cours chez médiateurs	5	25	36
Clôturés avec succès	35	47	8
Clôturés sans accord	5	3	0
<u>Dossiers en cours des années antérieures</u>	25	16	18

4. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2015

75% 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...

Dans 12.50 % des cas le litige portait sur un problème d'annulation. Dans tous ces dossiers l'organisateur de voyages avait annulé le voyage.

Les autres litiges concernaient des retards de vol (5%), des excursions qui ne répondaient pas aux attentes (5%), la perte ou l'endommagement de bagage (1.25%) ou la conclusion du contrat de voyage (1.25%).

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.

- 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. Les conditions de l'intermédiaire se trouvent généralement au dos du bon de commande de celui-ci.

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 voyages) 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 2015, les collèges arbitraux se composaient des personnes suivantes :

Présidents :

Monsieur Jean Carlier
Maître Olivier Dugardyn
Maître Jean-Michel Fobe
Maître Inge Geers
Monsieur Jacques Godefroid
Monsieur Joseph Schils
Monsieur Gerrit van der Wiele

Arbitres qui ont représenté les organisations de consommateurs:

Benlachhab Ibtissame, Bovy Danièle, Coene Geert, Drykoningen Danielle, Fasseel Ann, Koelman Caroline, Kowalsky France, Moriau Anne, Nauwelaers Isabelle et Van Neck Koen.

Arbitres qui ont représenté le secteur du voyage :

De Baere Bart, De Meulemeester Karel, Feneau Laurence, Hamende Sébastien, Kisiel Alain, Laperre Kim, Meyers Ilse, Margodt Ronny, Pollentier Pieter-Jan en Van Steen Jan.

Pendant cette année 2015, le collège arbitral a siégé 16 fois (14 fois en 2014), pour trancher 75 litiges (64 en 2014). 4,69 dossiers en moyenne étaient traités par audience (4,6 dossiers en 2014).

Les chiffres formulés dans le présent rapport ne reflètent pas le nombre de litiges réellement introduits en 2015. Les dossiers qui sont rentrés pendant les derniers mois de l'année au secrétariat sont traités l'année suivante.

3. CONTACTS AVEC LA COMMISSION

3.1. LES DEMANDES

En 2015, le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages a reçu un total de 305 demandes (199 en 2014), une augmentation significative de 54 %.

Au 31 décembre 2015 la procédure a été entamée dans 75 dossiers (environ 24.59 %) (contre 74 cas ou 39,19 % en 2014). Les requérants ont renvoyé le formulaire et payé la garantie.

Parmi les 75 dossiers, 56 dossiers ont déjà été traités en 2015 par les collègues arbitraux. 12 dossiers ont été réglés à l'amiable par les parties en cours de procédure. Les autres dossiers seront traités en 2016.

3.1.1 LES DEMANDES D'INFORMATION

Parmi les 305 lettres reçues, 21 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 284 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. Quant il s'agit de cas semblables, 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 2015

4.1. EN GÉNÉRAL

En 2015, le secrétariat a fixé 87 dossiers en audience. Sur ces 87 dossiers, 12 ont été réglés à l'amiable.

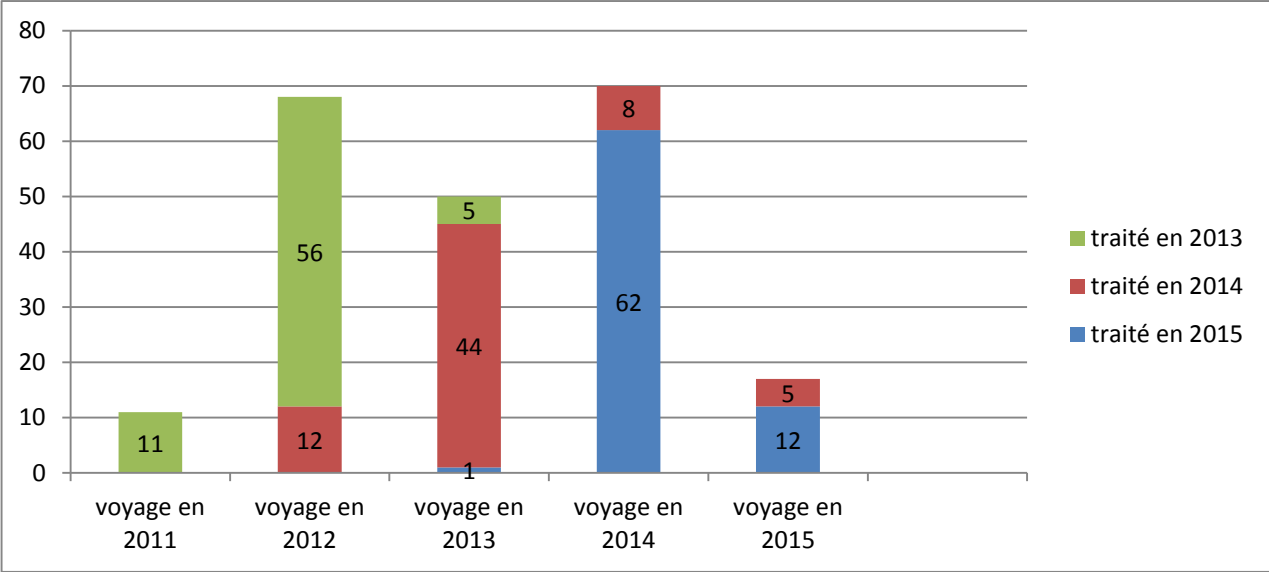
Le collège arbitral a traité 75 dossiers (contre 64 en 2014) : 17 dossiers entamés en 2014 et 58 dossiers entamés en 2015. A cet effet, le collège arbitral s'est réuni 16 fois. Il a traité en moyenne 4.69 dossiers par séance.

Le Collège arbitral a siégé 12 fois avec 4 arbitres et 4 fois avec 2 arbitres, sous la présidence d'un président indépendant.

	2015	2014	2013
Nombre total de dossiers en arbitrage	75 (58 dossiers entamés en 2015 et 17 dossiers entamés en 2014)	64 (34 dossiers entamés en 2014 et 30 dossiers entamés en 2013)	72 (37 dossiers entamés en 2013, 34 dossiers entamés en 2012 et 1 dossier entamé en 2011)
- Francophones	56 (75%)	48 (75%)	47 (65%)
- Néerlandophones	19 (25%)	16 (25%)	25 (35%)
Nombre total de séances	16	14	12
Nombre en moyenne par séance	4.69	4,6	6

Les litiges concernant un voyage d'une année donnée ne sont pas toujours traités par le collège arbitral lors de cette même année.

Pour vous en donner une idée, vous trouvez ci-dessous 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 2015

Les chiffres repris ci-dessous concernent les 75 dossiers qui ont été traités en audience en 2015.

	2015		2014	
Nombre de dossiers en arbitrage	75		64	
NATURE DES LITIGES				
Qualité du séjour	29	38.67%	20	31.25%
Excursions/ circuits	10	13.33%	12	18.75%
Retard/changement transport	10	13.33%	9	14.07%
Annulation	8	10,67%	7	10,94%
- par l'organisateur	2		4	
- par le voyageur	6		3	
Perte de bagage	5	6.67%		
Carte d'identité et visa	4	5.33%	4	6.25%
Au moins 2 éléments de litige (voir détail ci-dessous)	4	5.33%	4	6.25%
Autres	5	6.67%	8	12.50%
- Prix avant le voyage	0		3	
- Conclusion du contrat	2		1	
- Surréservation	0		1	
- Divers	3		3	

Dossiers concernant « Plus de deux éléments de litige » :

<u>Type des différents litiges</u>	<u>Nombre</u>
Qualité du séjour Conclusion du contrat	2
Qualité du séjour Retard/changement transport	1
Qualité du séjour Vol	1
Total	4

4.2.1. QUALITÉ DU SÉJOUR

En 2015, la plupart des litiges, à savoir 29 dossiers, soit 38.67 % (20 dossiers ou 31,25 % en 2014) 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 2015, la Commission de Litiges Voyages a traité 10 litiges, c.à.d. 13.33 % (12 dossiers ou 18.75 % en 2014) 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 2015, la Commission de Litiges Voyages a également reçu 10 dossiers, soit 13.33 % des cas relatifs au transport (9 dossiers ou 14.07 % en 2014). 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 10.67 % des cas (contre 10.94 % en 2014), le litige portait sur un problème d'annulation.

Dans 2 dossiers traités (4 dossiers en 2014), l'organisateur de voyages avait annulé le voyage ; dans 6 autres dossiers (3 dossiers en 2014) 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. PERTE DE BAGAGE

En 2015, la Commission de Litiges Voyages a traité 5 plaintes qui portaient sur des problèmes de perte de bagage. Aucune plainte n'avait été notée en 2014.

4.2.6. CARTE D'IDENTITE ET VISA

Dans 4 dossiers ou 5.33% des cas (contre 4 dossiers ou 6.25% des cas en 2014), 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. AU MOINS 2 ÉLÉMENTS DE LITIGES

Dans 5.33% des cas ou dans 4 dossiers (4 dossiers ou 6.25 % en 2014), les voyageurs se plaignaient d'au moins deux aspects du voyage : transport, hébergement, accompagnement, animation, excursions,... Les voyageurs reprochent à l'organisateur de voyages un manque complet d'organisation.

Dans ces dossiers, toute une série de litiges moins importants ont abouti à un mécontentement global. En général, il s'agit d'une combinaison de retards de vol, de qualité du séjour, de surréservation, de mauvais repas, d'hôtesse peu aimables...

4.2.8. AUTRES

5 dossiers, ou 6.67 % (8 ou 12.50 % en 2014) ne sont à classer sous aucune des rubriques précédentes. Il s'agit par exemple de problèmes de tarification, de conclusion de contrat, de supplément de carburant, de hausse du taux de change, ...

4.3. RÉPARTITION LINGUISTIQUE

56 (75 %) des dossiers traités par la Commission en arbitrage étaient en français et 19 (25 %) étaient en néerlandais.

En 2014, la proportion était identique.

4.4. DOSSIERS TRANSFRONTALIERS

En 2015, la Commission a traité 3 dossiers transfrontaliers : un voyageur néerlandais et deux voyageurs français ont choisi de réserver leur voyage par un intermédiaire belge, ou ayant son siège social en Belgique.

4.5. SENTENCES

Au total, les indemnisations attribuées en 2015 s'élevaient à 50.502,29 €.

19 dossiers ont été déboutés, soit 25,33 % du nombre total de dossiers en arbitrage (28.13 %, soit 18 affaires en 2014). Dans 3 dossiers, la Commission de Litiges Voyages n'était pas compétente (car il n'y avait pas de compromis arbitral ou de contrat). Dans les 16 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).

Raisons du rejet	2015
La partie adverse n'est pas responsable	10
Il n'y a pas de preuve dans le dossier	2
Autre ¹	4
Total	16

Dans les 56 dossiers non déboutés, le collège arbitral a accordé 50.502,29 € (47.797,36 € en 2014), ce qui représente en moyenne 901.83 € par dossier (1.039,07 € en 2014).

Dans 18 des 56 cas, ou 32.14% (39.13% en 2014), le collège arbitral a décidé de répartir les frais entre le demandeur et le défendeur. Il s'avérait que le demandeur avait bien un motif de plainte, mais que l'indemnisation demandée était exagérée. Car en effet, au plus la demande en réparation est importante, plus les frais de procédure (garantie) sont élevés. Le collège arbitral estime que le défendeur ne doit pas être puni pour une demande exagérée du demandeur.

¹ Dans ce cas le voyageur n'a pas subi de dommage.

4.5. DUREE DE LA 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 respecter ceux qui sont énoncés dans le livre XVI du Code de Droit Economique. En conséquence, le traitement des litiges se fait dans un délai de nonante jours calendrier qui suivent la réception de la demande complète.

	2015	2014	2013
Nombre total des dossiers traités	75	64	72
Nombre total des voyageurs	179	174	212
Nombre moyen de voyageurs par dossier	2.39	2,72	3
Nombre de dossiers où le demandeur est débouté	19 (25.33%)	18 (28,13%)	22 (30.56%)
Nombre de dossiers pour lesquels le collègue a attribué une indemnisation.	56 (74.67%)	46 (71,87%)	50 (69.44%)
Montant moyen attribué par dossier	901.83 €	1039,07 €	936.02 €
Montant moyen attribué par voyageur	377.33 €	382,02 €	312.01 €
Délai moyen entre la réception de la requête d'arbitrage et l'envoi de la sentence arbitrale ¹ .		229 jours (7,64 mois)	335 jours (11.2 mois)
- Pour les dossiers entamés en 2014	145 jours (4.85 mois)		
- Pour les dossiers entamés en 2015	76 jours (2.55 mois)		

¹ A partir du 1^{er} janvier 2015 la procédure est poursuivie conformément à l'article XVI. 25 §1er, 9° du Code de droit économique.