

RAPPORT
ANNUEL

2020

LE MÉDIATEUR DU TOURISME & DU VOYAGE



La Médiation
Tourisme
et Voyage

“Le Médiateur met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d’activité”

Art. R614-2 du Code de la Consommation

“Le Médiateur établit un rapport annuel qui est rendu public et diffusé sur son site internet. Ce rapport comprend notamment une analyse des saisines [...] et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l’année. En outre, à partir du traitement des dossiers individuels, le Médiateur peut formuler des propositions d’amélioration afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer à améliorer la qualité de service des secteurs concernés...”

Charte MTV - art. 5.2

Ce rapport relatif à l’activité 2020 de MTV a été rendu public le 24 mars 2021.

SOMMAIRE

04 L’ANNÉE 2020

- Le mot du Médiateur
- Verbatim
- L’agenda de la médiation
- Faits marquants et chiffres-clés du tourisme en 2020

12 L’ACTIVITÉ DE MTV

- Adhérents et nouveaux adhérents
- MTV en chiffres
- Répartition typologique des dossiers traités
- Exemples de dossiers traités

27 LES CONSEILS UTILES AUX VOYAGEURS

28 FOCUS

Commission paritaire chargée de traiter les demandes de remboursement des avoirs proposés dans le cadre de l’ordonnance du 25 mars 2020

30 LES PROBLÉMATIQUES JURIDIQUES DE L’ANNÉE

- Art. L211-14 du Code du Tourisme - Mode d’emploi
- Covid et force majeure, conséquences sur les contrats de voyage

32 RECOMMANDATIONS

- Accepter l’équité pour les vols empêchés du fait du Covid

35 POSITION DU MÉDIATEUR

du tourisme et du voyage sur l’ordonnance du 25 mars relative aux avoirs en cas d’annulation de certains voyages

34 MTV EN EUROPE

- Le réseau Travel_Net (Réseau Européen pour les litiges frontaliers)
- MTV membre du groupe d’experts sur la directive voyages à forfait

35 COMMUNICATION 2020

- MTV dans les médias

38 ANNEXES

- Procédure de traitement des dossiers
- Le Club des Médiateurs
- La Charte de la Médiation Tourisme et Voyage

Conformément à l’Article R614-2 du Code de la Consommation, le médiateur met à la disposition du public son rapport annuel d’activité comprenant notamment : Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ; les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ; la proportion de litiges qu’il a refusé de traiter et l’évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ; la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ; l’existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers...

PROFIL

18 332

DEMANDES
DE MÉDIATION
REÇUES EN 2020
(contre 8 667 en 2019)

8 094

SOLUTIONS AMIABLES
PROPOSÉES
(contre 5 449 en 2019)

96 %

DES AVIS PROPOSÉS
PAR MTV ONT ÉTÉ
ACCEPTÉS PAR TOUTES
LES PARTIES
(contre 93,5 en 2019)

64,59 %

DES DOSSIERS
CONCERNANT DES
LITIGES LIÉS AU COVID

La Médiation du Tourisme et du Voyage (MTV) a été créée le 18 juillet 2011. Elle est opérationnelle depuis le 1^{er} janvier 2012 et a été évaluée par la Commission de Contrôle et d'Évaluation de la Médiation de la Consommation (CECMC) et incluse dès janvier 2016 dans la première liste des médiations françaises sectorielles de référence transmise à la Commission européenne.

La Médiation du Tourisme et du Voyage a pour but de favoriser le règlement amiable des litiges non réglés entre les consommateurs et les fournisseurs de services de voyage (tourisme, transport, hébergement, loisirs et prise en charge aéroportuaire), signataires de la Charte de la Médiation du Tourisme et du Voyage.

Indépendant et impartial, le Médiateur du Tourisme et du Voyage, Monsieur Jean-Pierre Teyssier, est chargé de rapprocher les points de vue pour ouvrir la voie à une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal.

L'ANNÉE 2020



Monsieur Jean-Pierre Teyssier a été nommé Médiateur lors de la première assemblée générale de l'association de la Médiation du Tourisme et du Voyage qui a eu lieu le 12 décembre 2011. Son mandat a été renouvelé pour trois ans en date du 22 décembre 2020. Par ailleurs, il est Président du Club des Médiateurs de Services au Public. Diplômé de l'École Nationale de l'Administration (ENA), Jean-Pierre Teyssier a occupé de nombreux postes à responsabilité dans le secteur public comme privé. Il a notamment été Président de France-Loto (devenue la FDJ), Président de l'Institut National de l'Audiovisuel, puis Conseiller maître en service extraordinaire à la Cour des comptes.

En 1999, il a été désigné par l'industrie de la publicité et des médias en France comme haute personnalité indépendante pour présider le Bureau de Vérification de la Publicité, devenu l'Autorité de régulation professionnelle de la publicité (ARPP), qu'il présida jusqu'en 2010. De 2005 à 2009 il a été également Président de l'Alliance Européenne pour l'Éthique en Publicité – AEEP. Il a été professeur associé à l'Université Paris-Dauphine, puis a enseigné à Sciences-Po Paris la régulation professionnelle.

LE MOT DU MÉDIATEUR

Nul ne s'étonnera que notre médiation ait été plongée dans la tourmente l'année passée à partir de mars 2020, et qu'elle le soit encore maintenant. À cette date la lutte mondiale contre la pandémie arrêta brutalement l'activité touristique, clouait les avions au sol, interdisait les voyages et les séjours. Avec toutes les annulations des réservations et des contrats passés, qu'elles soient le fait des professionnels ou des consommateurs, les litiges se sont multipliés. Les voyageurs voulaient être immédiatement remboursés par des entreprises qui, elles, ne pouvaient pas, ou ne voulaient pas, payer. Les demandes de médiation ont doublé en 2020 par rapport à l'année précédente, avec près de 18 000 saisines de MTV. Cette forte augmentation a dû être traitée par une équipe assujettie au télétravail, à l'arrêt du trafic postal et aux difficultés imposées par les règles sanitaires. Nos délais s'en sont inévitablement allongés, et notre équipe a été renforcée en 2021 pour les ramener à un meilleur étiage.

À ce premier défi, quantitatif, s'en est ajouté un second, qualitatif. Il fallait trouver des solutions nouvelles face à des situations inédites, qui ne permettaient plus de faire appel au droit existant ou aux dispositions contractuelles habituelles. Certes la pandémie revêt les attributs de la force majeure, qui peut exonérer le professionnel, mais dans des limites que le juge doit apprécier. Ce dernier protège de plus en plus le consommateur, et demande désormais aux agents de voyages de réparer les effets d'une force majeure, comme il l'a décidé pour celle du volcan islandais il y a dix ans. Le législateur en plus a introduit en 2017, en transposant une directive européenne sur les forfaits touristiques, la notion de « circonstances exceptionnelles et

inévitables » qui complique encore les choses quand on cherche à l'appliquer aux effets du Covid-19. Le juge doit mettre de la clarté, mais depuis le début de la pandémie nous n'avons encore aucune jurisprudence pour nous éclairer. Le juge ne s'étant pas encore saisi, il nous fallait les premiers innover dans nos préconisations. Que répondre à un voyageur confiné chez lui et qui ne peut rejoindre sans lourde amende l'aéroport où l'attend l'avion, qui, lui, peut partir ? Que lui dire quand il annule son voyage car il a entendu un ministre déconseiller de voyager, alors que le séjour sur place est toujours possible et le contrat exécutable ? Comment faire rembourser une réservation quand une fermeture imprévue des frontières empêche un voyage qui, lui, est possible sur le lieu de séjour ? On trouvera dans ce rapport les exemples des solutions qu'il a fallu trouver, en droit mais surtout en équité. La médiation prouve son intérêt dans ces difficultés inédites, car grâce à l'équité elle peut tenir compte de la situation de chacun.

L'arrêt quasi total d'une activité économique, notamment pendant le premier confinement de mars à mai 2020, a conduit à questionner la traditionnelle asymétrie généralement reconnue au profit du professionnel dans ses relations avec les consommateurs. Ne fallait-il pas au contraire, pour la première fois, tenir compte de la situation extrêmement difficile dans laquelle se trouvaient bien des entreprises menacées de faillite ? C'est ce qu'a reconnu le Gouvernement quand il a adopté l'Ordonnance du 25 mars 2020, qui a autorisé les voyagistes à proposer des avoirs pour compenser les séjours annulés de mars à septembre 2020, au lieu du remboursement en numéraire prévu par les contrats et le Code du



De bas en haut et gauche à droite :
Ambre Zeglin, Jovanah Murugan,
Khalid El Wardi, Nathalie Beaujean,
Jean-Pierre Teyssier, Paola Nunez,
Diana Omet, Jessica Chevalier,
Sevrine Porret, Noël Abou,
Clément Goumont, Stéphanie Battendier,
Adrien Ruelle

Tourisme. Mais il n'a pu le faire pour les vols secs annulés, qui relèvent d'une réglementation européenne trop lourde à ajuster aux effets de la pandémie. Nous avons dû, dans ce cas, proposer des solutions en équité adaptées à chaque situation, comme préconiser aux compagnies, pour les annulations imposées entre mars et mai 2020, où tous les vols étaient interrompus, d'augmenter de 10 % l'avoir qu'elles proposaient à leurs clients. Cette solution ne pouvait plus être retenue après mai, quand des vols ont repris. Conformément à la réglementation européenne, le passager doit être alors remboursé de son vol annulé. Il est vrai que le passager aérien n'est pas protégé en cas de faillite d'une compagnie, comme l'est le voyageur vis-à-vis des

voyagistes, immatriculés et astreints à une garantie financière professionnelle qui n'existe pas pour le transport aérien, mais qui devrait l'être.

En effet la protection du consommateur n'est pas moins impérieuse dans les circonstances exceptionnelles imposées par la pandémie. Il doit l'être tout autant, sinon plus dans certaines situations de maladie ou de chômage, car il se trouve alors affaibli par l'arrêt de son activité. Signalons, à ce titre, la création d'une commission mixte réunissant les voyagistes et les associations de consommateurs et chargée d'examiner les situations personnelles justifiant de ne pas appliquer l'ordonnance de mars 2020, en remboursant en numéraire les

séjours annulés au lieu de délivrer un avoir. MTV instruit les demandes faites à cette instance, en dehors de toute procédure de médiation menée en dehors en toute indépendance.

La première conclusion à tirer de cette année difficile est l'intérêt de la médiation. Pas seulement parce que le consommateur, désormais bien informé de notre existence, y a fait largement appel pour trouver une solution à l'amiable acceptée à plus de 90 %. Il a fallu aussi, en premier, trouver des solutions à des litiges inédits, en l'absence de toute jurisprudence. En outre, en s'attachant à la particularité de chaque litige, et en jouant de l'équité comme du droit, la médiation a prouvé être un processus pragmatique et efficace qui montre, dans les temps de crise, toute son utilité sociale.

Jean-Pierre Teyssier

Médiateur du Tourisme et du Voyage

VERBATIM



Jean-François Michel
Président de la MTV

« Alors qu'en 2019, la MTV avait enregistré, pour la 1^{re} fois depuis sa création en 2012, une baisse de son activité avec 8 667 saisines, le contexte de la crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19 et les difficultés rencontrées par les consommateurs et les professionnels du tourisme, ont entraîné une explosion des demandes de médiation, avec plus de 18 000 dossiers adressés au médiateur en 2020 (soit une augmentation de plus de 110 % par rapport à 2019).

Au-delà de cette augmentation quantitative des saisines, la crise du Covid-19 a également fortement complexifié les dossiers transmis à la MTV, engendrant la nécessité de nouvelles analyses juridiques et l'établissement de jurisprudences en interne afin d'arriver à proposer des solutions acceptables en droit et en équité, dans des situations de fait inédites. Il est de ce fait remarquable, dans cette situation, d'avoir atteint un taux d'acceptabilité des avis de 96 % en augmentation significative sur celui de 2019 (92 %).

La MTV a par ailleurs, souhaité montrer son soutien à ses adhérents, dès le début de cette crise, en appliquant une réduction de 50 % des frais de dossier pendant une période de 6 mois.

D'autre part, malgré tous les encombres rencontrés par les professionnels du secteur en 2020, de nouvelles entreprises ont choisi de faire confiance à notre dispositif pour tenter de régler à l'amiable les litiges avec leurs clients consommateurs. Ce n'est en effet pas moins de 50 nouveaux adhérents, qui ont rejoint la MTV en 2020 élargissant par ailleurs, le champ de compétence de l'association à de nouveaux secteurs d'activité comme les péages autoroutiers, les salles de sport ou encore les services de trottinettes électriques...

Enfin, je tiens à remercier le Médiateur Jean-Pierre TEYSSIER, dont le mandat vient d'être renouvelé par le conseil d'administration, ainsi que les équipes de la MTV pour leur travail efficace et l'aide qu'ils ont pu apporter aux entreprises adhérentes et aux consommateurs, pendant cette année difficile et, par avance, pour les challenges qui les attendent en 2021. »



Simon Thiot
Délégué général de l'UNAT

« L'Union Nationale des Associations de Tourisme et de plein air (UNAT) est adhérente à la MTV depuis 2016. En tant qu'union des acteurs du tourisme de l'Économie Sociale et Solidaire, engagée pour des vacances accessibles au plus grand nombre, nous sommes par nature attachés au dialogue, à l'écoute, et donc à la médiation.

Dans cette période de crise, la médiation a mis toute son expertise au service des voyageurs et des professionnels en faisant preuve de pédagogie et en intervenant directement, comme lors de la Commission Voyages et Séjours du 22 octobre 2020 de l'UNAT.

À cette occasion, l'intervention du Secrétaire général a été particulièrement appréciée grâce à une approche volontairement très concrète et opérationnelle, impliquant pleinement les participants à la réflexion.

Les interactions avec la Médiation permettent d'aborder les problématiques du quotidien sous un angle nouveau, tout en portant le principe d'équité comme prisme d'analyse des dossiers. Pour un réseau comme l'UNAT, composé d'opérateurs de toutes tailles, régionaux ou nationaux, dans des secteurs d'activité très divers (hébergements, accueils collectifs de mineurs, voyagistes, vacances adaptées...), c'est donc un formidable outil à faire connaître et à développer. »



“De la discussion,
rien ne sort : c’est
de la bonne entente
que jaillit la lumière.
Elle donne de l’éclat
aux avis qui se
ressemblent. .”

Jules Renard



Damien Cazé
Directeur Général de la DGAC

« La Direction générale de l’aviation civile (DGAC) a été désignée auprès de la Commission européenne comme organisme national chargé de l’application générale du règlement (CE) n°261/2004 du 11 février 2004 du Parlement européen et du Conseil, établissant les règles communes en matière d’indemnisation et d’assistance des passagers en cas de refus d’embarquement, d’annulation ou de retard important d’un vol. Cette mission, si elle diffère notablement de celle de la Médiation du Tourisme et du Voyage, est incontestablement complémentaire. C’est la raison pour laquelle les relations ont toujours été étroites entre les deux organisations, avec des échanges réguliers permettant de croiser informations, points de vue et expertise.

Avec la crise sans précédent qu’a connue en 2020 le secteur aérien, et plus largement le secteur du tourisme et du voyage, ce partenariat s’est encore renforcé. Les échanges ont été nombreux et perdurent encore aujourd’hui pour rechercher ensemble les solutions les plus à même de répondre au défi de cette crise sanitaire, qui met sous tension les droits des passagers aériens autant que les professionnels.

Je tiens à saluer à cet égard le travail et l’engagement des équipes de la Médiation du Tourisme et du Voyage en 2020, ceci dans un contexte économique et sanitaire que nous savons tous extrêmement exigeant. J’exprime par ailleurs toute ma confiance en la qualité de la relation entre la MTV et la DGAC pour poursuivre une efficace coopération en 2021. »

L'AGENDA DE LA MÉDIATION

JANVIER

- 07 - Atelier FRAM
- 08 - Bureau Club des Médiateurs
- 20 - DGAC
- 21 - Atelier TUI
- 23 - Plénière Club (Assurance)
- 28 - Réunion SETO
- 29 - Réunion SNELAC

FÉVRIER

- 26 - Audition CECMC
- 28 - Conférence Droit de la Consommation

MARS

- 06 - Interview EUROPE 1
- 10 - Interview France BLEUE
- 17 - Début confinement
- 27 - Réunion Master 2 Droit du Tourisme / Sorbonne

AVRIL

- 08 - Réunion APRR
- 10 - Réunion Commission Européenne ODR
- 27 - Workshop TRAVELNET

MAI

- 26 - Workshop TRAVELNET
- 27 - Réunion des Responsables de Médiations

JUIN

- 10 - Réunion Commission européenne ADR
- 22 - Workshop TRAVELNET
- 23 - Réunion Master 2 Droit du Tourisme / Sorbonne
- 25 - Réunion Office Linguistique

JUILLET

- 01 - Réunion DGAC
- 31 - Commission paritaire sur les avoirs voyage

AOÛT

- 13 - Commission paritaire sur les avoirs voyage

SEPTEMBRE

- 08 - Interview les Échos Touristiques
- 10 - Conseil d'administration et Assemblée Générale de MTV
- 15 - AG et CA de EDV
- 22 - Comité d'experts UE sur la DVAF
- 24 - Plénière Club des Médiateurs (Notariat)
- 25 - Commission paritaire sur les avoirs voyage
- 29 - Workshop TRAVELNET

OCTOBRE

- 01 - Commission paritaire sur les avoirs voyage
- 02 - Intervention AG des Domaines Skiabes de France
- 06 - Jury soutenance mémoires Master 2 Droit du Tourisme / Sorbonne
- 08 - Commission paritaire sur les avoirs voyage
- 12 - Séminaire Club (avec Président CECMC)
- 14 - Médiation Assurances
- 14 - Commission paritaire sur les avoirs voyage
- 22 - Atelier UNAT
- 28 - Commission paritaire sur les avoirs voyage

NOVEMBRE

- 03 - Réunion ADN TOURISME
- 10 - Réunion des Responsables de Médiations
- 12 - Commission paritaire sur les avoirs voyage
- 13 - Interview Le Particulier
- 19 - Bureau Club des Médiateurs
- 20 - Commission paritaire sur les avoirs voyage
- 26 - Plénière Club (EDF)
- 30 - Réunion Leclerc Voyage
- 30 - Commission paritaire sur les avoirs voyage

DÉCEMBRE

- 01 - Réunion Commission Européenne - PASSENGERS RIGHTS
- 08 - Atelier Leclerc Voyage
- 11 - Université Cergy Droit de la Consommation
- 22 - Conseil d'administration MTV



Atelier Juridique lors du
Congrès FRAM à Ténérife.

FAITS MARQUANTS 2020

JANVIER

- 01** - L'Australie est ravagée depuis quatre mois par de violents incendies. Janvier 2020 est le mois de janvier le plus chaud jamais enregistré sur terre.
- 08** - Un Boeing 737 ukrainien s'écrase à Téhéran, faisant 176 morts.
- 09** - Alors que la SNCF et la RATP entament leur 37^e jour de grève, les manifestations contre la réforme des retraites auraient réuni 450 000 personnes en France, selon le ministère de l'intérieur.
- 31** - À minuit, le Royaume-Uni sort de l'Union européenne.

MAI

- 22** - Au Pakistan, un Airbus A320 avec 98 personnes à bord s'écrase dans un quartier résidentiel de Karachi. Le bilan provisoire est d'au moins 50 morts.
- 25** - À Minneapolis, le noir américain George Floyd est mort étouffé dans la rue par un policier. Cet acte entraîne d'abord aux États-Unis puis dans le monde entier d'importantes manifestations.

JUILLET

- 01** - La Chine impose sa loi sur la sécurité nationale à Hong Kong.

AOÛT

- 04** - Explosion du port de Beyrouth.
- 18** - Un coup d'état militaire au Mali entraîne la démission de son président Ibrahim Boubacar Keïta.

DÉCEMBRE

- 14** - Joe Biden élu président des États-Unis par les grands électeurs.
- 24** - Le Royaume-Uni et l'Union européenne signent un accord qui limite les conséquences du BREXIT.

Les grandes dates du COVID-19 en 2020 en France

JANVIER

- 09** - L'OMS annonce une nouvelle maladie nommée Covid-19.
- 23** - 12 millions d'habitants confinés à Wuhan.
- 24** - 3 premiers cas observés en France.
- 30** - L'Organisation mondiale de la santé (OMS) qualifie l'épidémie de coronavirus 2019-nCov, comme une « urgence de santé publique de portée internationale ».

FÉVRIER

- 14** - Premier décès en France.
- 23** - L'Italie confine 10 villes en Lombardie.

MARS

- 09** - Suite à l'épidémie liée au Covid-19, le gouvernement italien ordonne le confinement pour l'ensemble de ses habitants.
- 17** - Premier confinement en France, l'UE interdit les vols et voyages non essentiels à destination de l'Europe.
- 19** - Décret limitant les déplacements pendant le confinement.
- 23** - Loi édictant l'état d'urgence sanitaire.
- 25** - Le gouvernement publie une ordonnance autorisant les voyageurs à rembourser en avois les annulations dues au Covid.

AVRIL

- 08** - Le confinement de la ville de Wuhan pour cause de coronavirus est levé, après 77 jours.

MAI

- 11** - Levée progressive du confinement à l'intérieur de 100 km.

JUIN

- 02** - Ouverture en France des cinémas, salles de spectacles et restaurants.

SEPTEMBRE

- 18** - Le nombre de cas dans le monde franchit la barre des 30 millions
- 22** - Retour à la fermeture des restaurants et bars.

*“Quand on a réglé
un grand différend,
il reste toujours
quelques griefs,
et la paix ne peut
être rétablie
que par la bonté.”*

Lao Tseu

OCTOBRE

- 17** - Couvre-feu de 21h à 6h.
- 28** - Deuxième confinement avec maintien des écoles et des crèches.

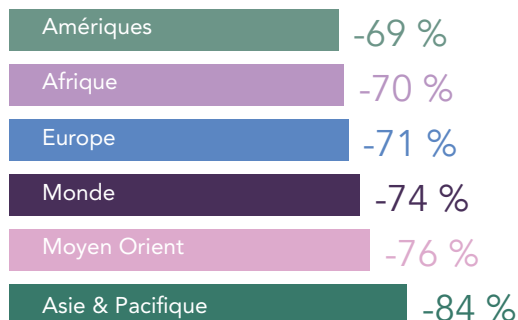
NOVEMBRE

- 28** - Réouverture des magasins non essentiels avec couvre-feu porté à 20h.

DÉCEMBRE

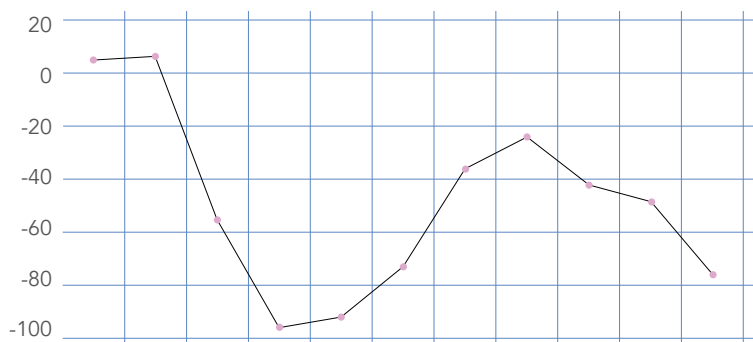
- 15** - Le confinement est remplacé par le couvre-feu de 20h à 6h.
- 27** - Premières vaccinations en France

LES CHIFFRES DU TOURISME EN 2020



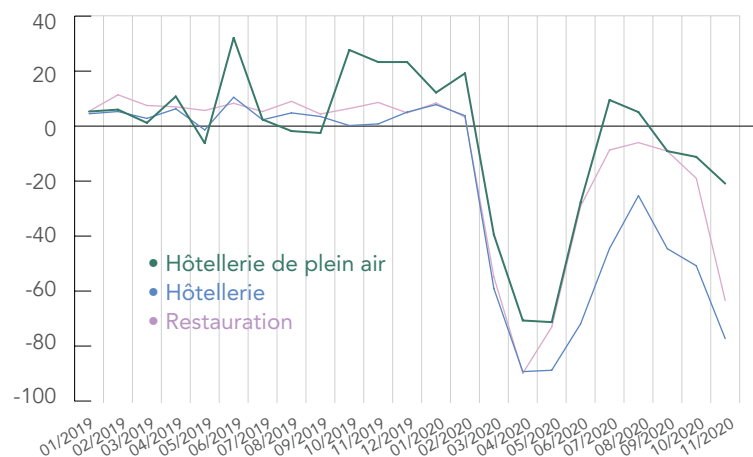
ACTIVITÉ DANS LE TOURISME EN FRANCE SUIVI DES IMPACTS DE LA CRISE SANITAIRE COVID-19

Évolution du nombre de nuitées totales dans les hôtels par rapport au même mois de 2019 (en %)



Source : Insee, en partenariat avec les comités régionaux du tourisme (CRT)

Évolution du chiffre d'affaires par rapport au même mois de l'année précédente (en %)



Source : Insee, en Sources : DGFIP, Insee. Paru le 18/12/2020.

Une chute de
74 %
des arrivées internationales

—
500
millions de touristes internationaux
en moins en Europe

—
61 Mds €
C'est le montant des recettes
manquantes pour le secteur du tourisme
en France en 2020

—
Une perte de
935 Mds \$
de recettes d'exportation du tourisme
international

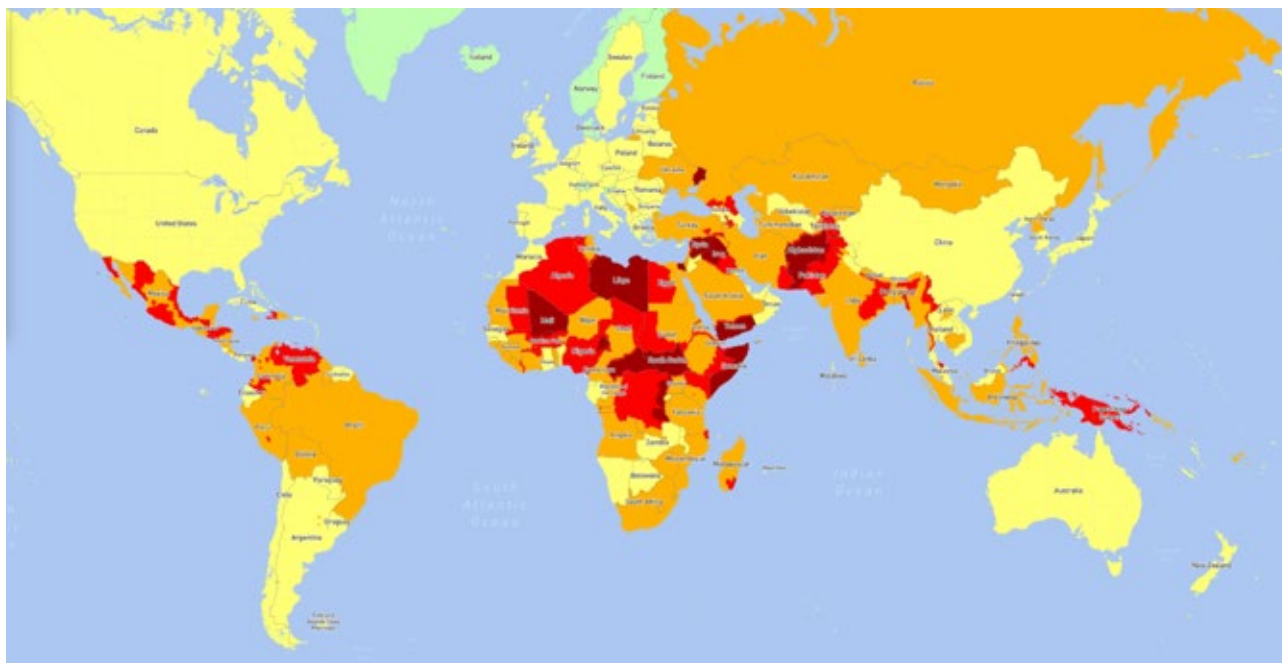
—
**UNE PERTE DE RECETTES
PLUS DE DIX FOIS SUPÉRIEURE
À LA CRISE DE 2009**

—
100 À 120
millions d'emplois dans le tourisme
menacés

—
**DEUX ANS ET DEMI
À QUATRE ANS
POUR RETROUVER
LES NIVEAUX DE 2019.**

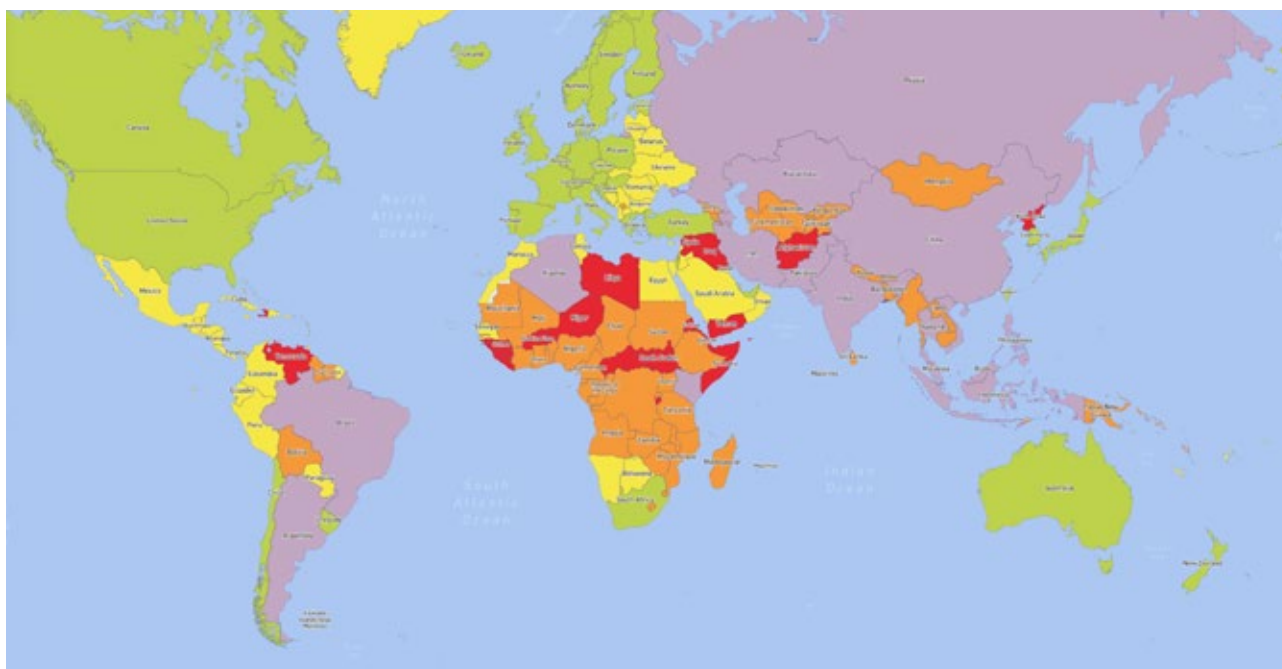
CARTOGRAPHIE DES DESTINATIONS À RISQUE PAR INTERNATIONAL SOS

Risque lié à la sécurité des voyages



● Insignifiant ● Faible ● Moyen ● Élevé ● Extrême

Risque médical lié aux voyages



● Faible ● Moyen ● Variable ● Élevé ● Très élevé

L'ACTIVITÉ DE MTV

LES ADHÉRENTS

OPÉRATEURS DE VOYAGE ET ASSOCIATIONS DE TOURISME

Entreprises du Voyage
Union Nationale des Associations de Tourisme et de plein air
Eurostar Holidays
TourCom
AZC International
Mille et un Voyages
Axis Coté Thalasso
Syndicat des Entreprises de Tour Operating
Union Nationale des Organisations de Séjours Éducatifs, Linguistiques et de formation en langues
Travix - Budgetair
Association Ex-Aequo
Africa Cœur
Etravali - Gotogate
Kalapka
Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme
L'TUR
Association Arts et Vie
Taste of Toulouse
Les Experts Croisière
Vacanceol

TRANSPORT AÉRIEN

Fédération Nationale de l'Aviation Marchande
Fédération des Exploitants Professionnels du Parachutisme
Air Madagascar
France Mongolfières
Royal air Maroc
Inter Regional Express
Syndicat des Compagnies Aériennes Autonomes
Easyjet
Heliteam
Flylevel, S.L.
Kenya airways
Union des Aéroports Français
Aéroports De Paris
Ryanair

Touraine hélicoptère
KLM – Royal Dutch Airlines

TRANSPORT TERRESTRE ET MARITIME

Union des Transports Publics et Ferroviaires
Snapcar
Le cab
Haut-de-France mobilités
Fédération Nationale des Transports de Voyageurs
Chauffeur Privé
Armateurs de France
Union Nationale des Organisations Syndicales des Transporteurs Routiers Automobiles
GR4
Marcel
Bluevalet

HÉBERGEMENT ET RESTAURATION

Union des Métiers et des Industries de L'Hotellerie
Le Grand Chalet des Pistes
Honotel
Chateau Le Stelsia
Hotel Vatel
Hotel Lutetia
Four Seasons George V
Hotel Croix Blanche
Camping de la Montagne
Hotel Cavaliere
Appart Hotel Mandelieu
Hotel La Ferme Avignon
Domaine Les Chervelières
Hotel du Parc
Miramar La Cigale
Melia Hotels France
Contact Hotels
Areas
Brit Hotel
Lamateliane
Hotel Le Dauphin
Hotel Alpina
Hotel La Fauceille
Reshotel
Hotel M Edieval
Villa Terramera
Maisons du Sud
Immogroom

La Baie Doree
Motel One
Gold Hotel
Loustral Del Mar
Casinos De France
Developpement
Hotel Poppins
Hotel Le Prieure
Hotel Cardinal
L'abeille
Residence De La Cousiniere
Domaine De Boisbuchet
Domaine Calidianus
L'hermine
Val Joly Exploitation

ACTIVITÉS SPORTIVES – LOISIRS

Syndicat National des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels
Wonderbox
Syndicat National des Moniteurs du Ski Français
Domaines Skiabiles de France
Stade de France
Stade du Mans
Chamonix Loisirs
Art Montgolfiere
Ticketnet
Gravity Space
Fédération Française de Golf ANCV
Stade de Bordeaux
Team Air 2jeu
CFBS
Aquarium La Rochelle
Smartbox
Casinos de France
Fédération Française de Football
Safe Bag
Stade de Nice
Dreamaway
Nautisme en Bretagne
SARL Au Gré du Vent

AUTRES SERVICES DE TOURISME

Conciergerie Mercantour
Dom Conciergerie

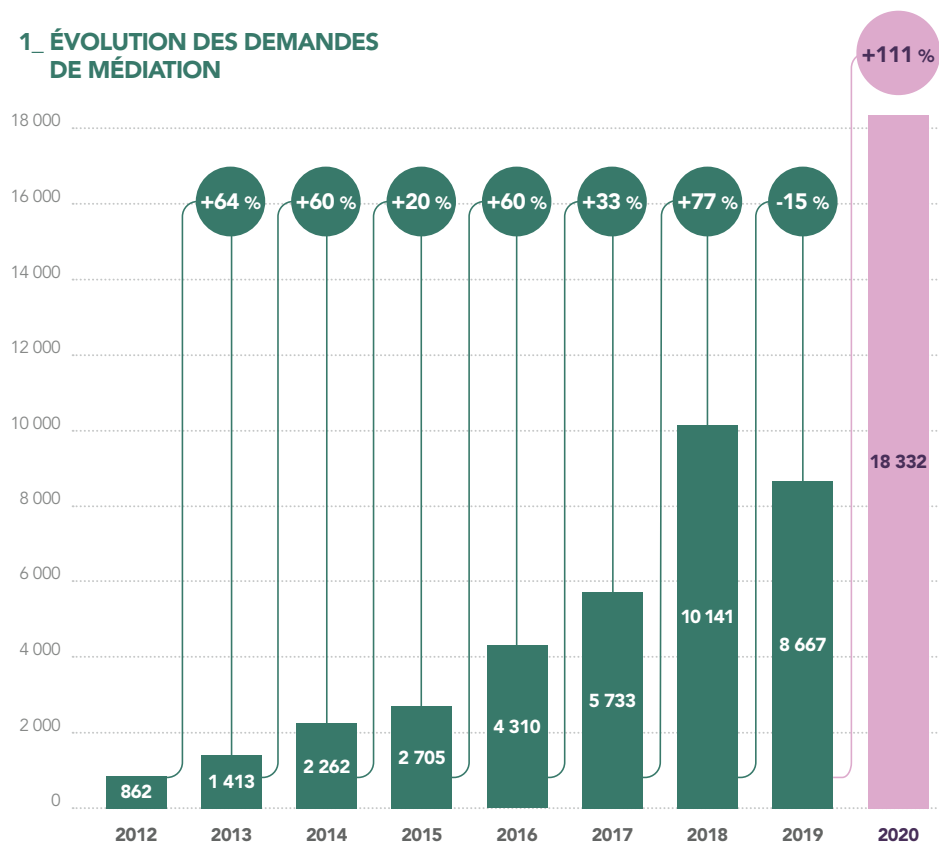
LES NOUVEAUX ADHÉRENTS EN 2020

L'hotel Nantes
Domaine de Valbrillant
Camping Marius
Chamexpress.com
Hotel du Montenvers
Balcon Est Vercors
Sur Les Hauteurs
Limoges Excursions
Vitaliberte • Ector
Best Western Poitiers
Hotel des Loges
Courchevel Aventure
Logishotel
Sla
Golf Village
Corsica Linea
Onepark
Maisons de Provence
La Cour d'Hortense
APRR • Kiwhi Pass
Sanef Aquitaine
Sanef • Sapn
Bip&Go
Se Bpnl • Lime
Proweb Ce
Sports Tours
Lodji Hotel
La Forêt des Arts
Eden Hotel
Kat0rze Hotel
Alizes Location
Hotel La Pause
Alizes Locations
Thetys
Stac
Prizoners Paris
Prizoners Frejus
Campings.com
Domaine Des Alpilles
Hotel Bristol Avignon
Hotel Bristol Reims
Hotel Le Versailles
Hotel Royal Saint-Germain
Maison des Ambassadeurs
Hotel Saint-André-des-Arts
Hotel Des 3 Collèges

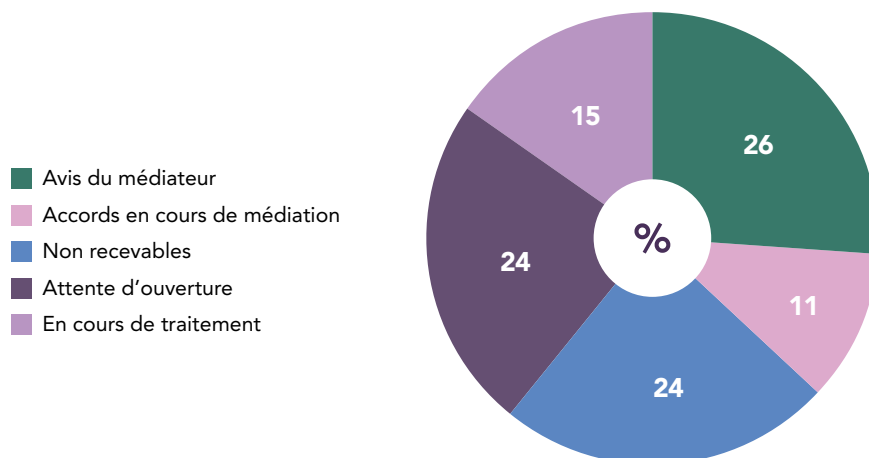


MTV EN CHIFFRES

1_ ÉVOLUTION DES DEMANDES DE MÉDIATION



2_ RÉPARTITION DES DOSSIERS TRAITÉS EN 2020



RÉPARTITION GLOBALE DES DOSSIERS TRAITÉS

Dossiers non recevables	(4400)
Dossiers recevables	(8499)
Accords avant avis	(2122)

3_ DOSSIERS NON RECEVABLES

RÉPARTITION DES DOSSIERS JUGÉS NON RECEVABLES

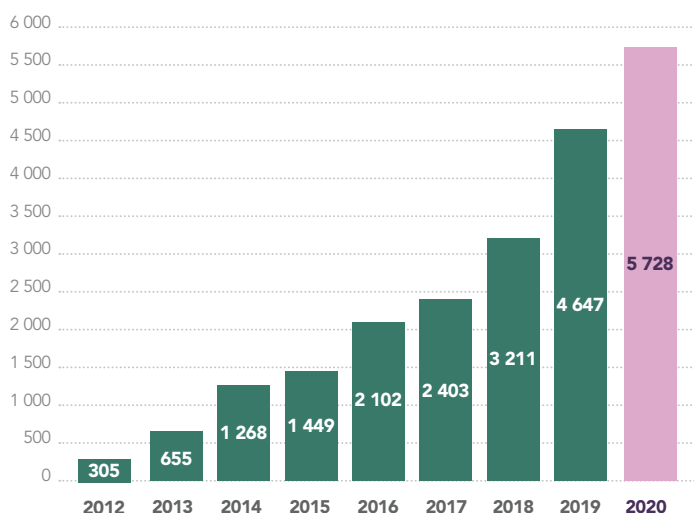
	2019	2020
Professionnel non adhérent	33,72 %	33,03 %
Absence de saisine préalable	29,11 %	33,15 %
Saisine avant le délai de 60 jours	0,05 %	1,33 %
Cessation d'activité du professionnel	4,16 %	0,71 %
Domage corporel	0,45 %	0,02 %
Action judiciaire en cours	1,29 %	0,07 %
Saisine hors délai de 12 mois	3,27 %	2,90 %
Rétractation du demandeur	10,66 %	12,88 %
Hors champ de compétence		0,69 %
Renvoyés aux compagnies		12,79 %
Officine		2,42 %

4_ TRANSMISSIONS À DES ENTITÉS PARTENAIRES

CEC / Centre Européen des Consommateurs	388
Direction Générale de l'Aviation Civile	19
Médiation des Assurances	18
Médiation SNCF	10
Médiation RATP	1

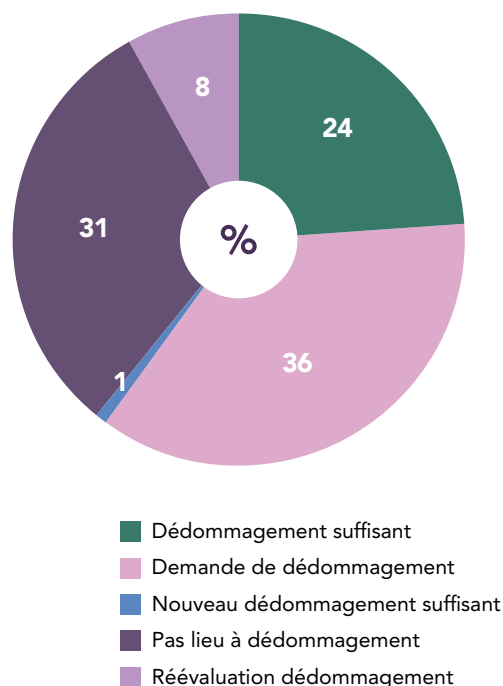
5_ AVIS DU MÉDIATEUR

Avis rendus



Sur les dossiers de l'année en cours (en effet MTV produit chaque année, un certain nombre d'avis relatifs à des dossiers de l'année précédente)

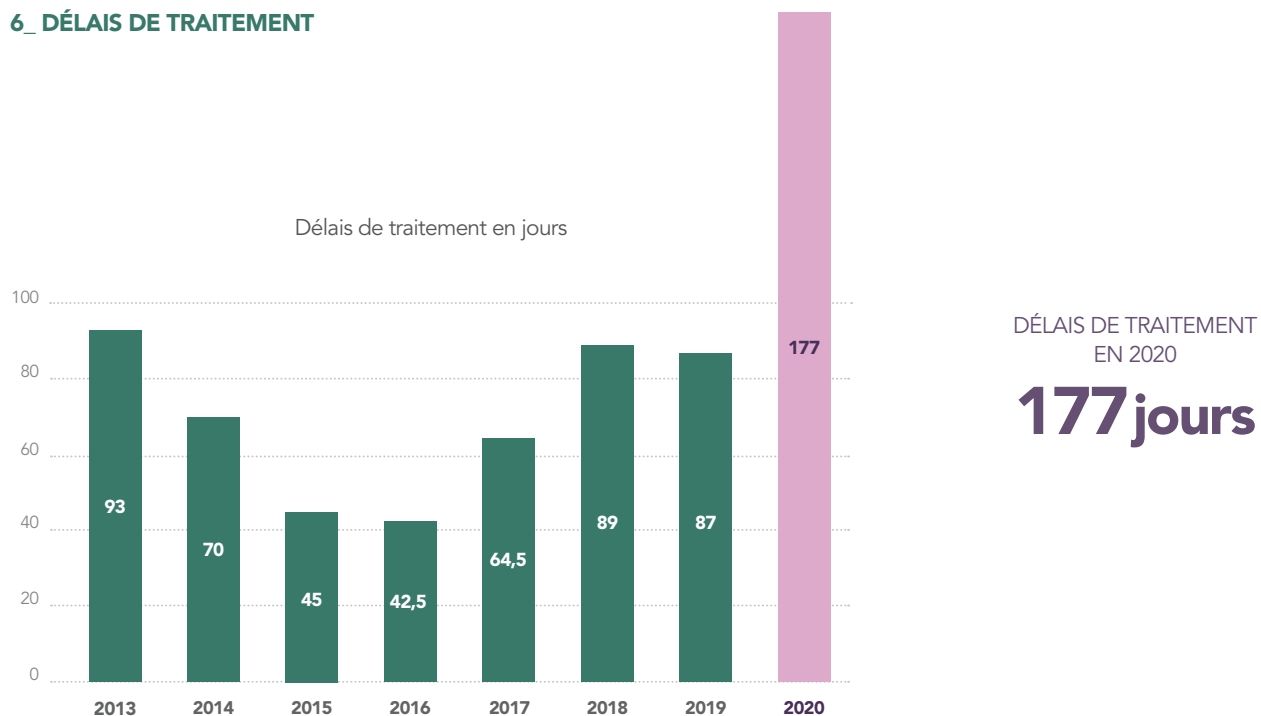
Répartition des avis rendus



“Voyager vous laisse d’abord
sans voix, avant de vous
transformer en conteur.”

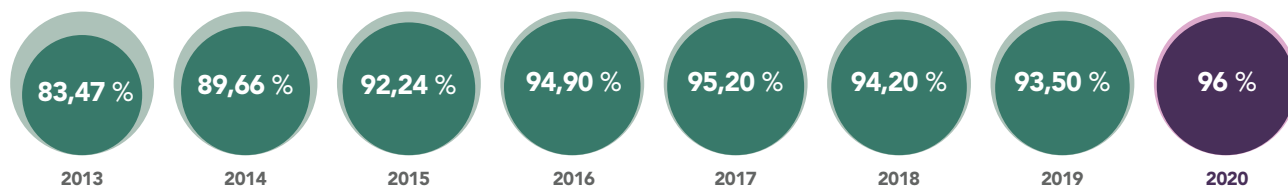
Ibn Battuta

6_ DÉLAIS DE TRAITEMENT



7_ TAUX D'ACCEPTATION DES AVIS RENDUS

En pourcentage

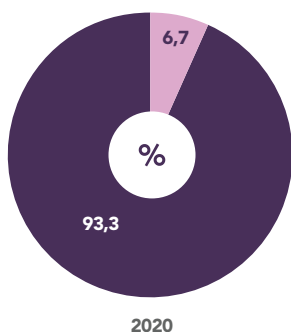
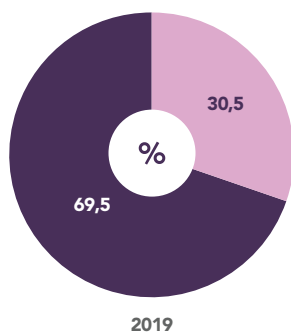
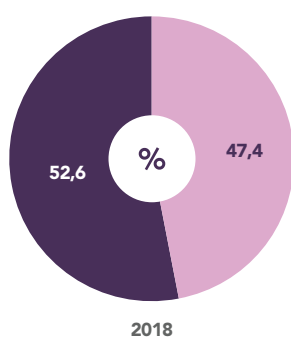


“Qu’y a-t-il donc au-dessus de la justice ? - L’équité.”

Victor Hugo

RÉPARTITION TYPOLOGIQUE DES DOSSIERS TRAITÉS

1_ CANAL DE SAISINE



web postal

2_ ORIGINE DES DEMANDES DE MÉDIATION

	2019	2020
Consommateur en direct	86,89 %	91,66 %
Protection juridique	6,42 %	3,97 %
Association de consommateurs	2,86 %	1,60 %
Officine juridique	0,92 %	1,16 %
Avocat du consommateur	1,36 %	1,01 %
Professionnel	0,72 %	0,26 %
SAV flights	0,18 %	0,15 %
Autre médiateur	0,25 %	0,09 %
Conciliateur de justice	0,16 %	0,04 %
Centre Européen des Consommateurs	0,08 %	0,04 %
Le Défenseur des Droits	0,03 %	0,01 %
Comité d'entreprise	0,03 %	0,01 %
Plateforme ODR	0,01 %	0,01 %
Direction générale de l'aviation civile	0,07 %	0,00 %

3_ NATURE DE LA PRESTATION ACHETÉE

	2019	2020
Billet d'avion	56,11 %	62,69 %
Forfait touristique classique	20,93 %	21,22 %
Hébergement seul	3,64 %	4,85 %
Croisière	2,36 %	2,04 %
Autre	5,92 %	1,87 %
Transport maritime	0,81 %	1,09 %
Billets avion + train	1,42 %	0,85 %
Transport collectif urbain	1,91 %	0,74 %
Billet d'avion + location de voiture	1,03 %	0,74 %
Billet de train	1,87 %	0,56 %
Entrée parc de loisirs – culturel	0,50 %	0,57 %
Transport autocar	1,66 %	0,52 %
Location de voiture	0,87 %	0,31 %
Billet spectacle - événement	0,24 %	0,22 %
Prestation ski	0,16 %	0,19 %
Séjour linguistique	-	0,17 %
Carte de fidélité	0,01 %	0,13 %
Coffret cadeau	0,16 %	0,09 %
Prise en charge aéroportuaire	0,24 %	0,07 %
Restauration	0,04 %	0,03 %
Saut en parachute	0,10 %	0,02 %
Activités sportives	-	0,03 %
Golf	-	0,01 %

4_ CANAL DE VENTE DES PRESTATIONS MISES EN CAUSE

	2019	2020
Internet	68,36 %	75,19 %
Agence physique	21,90 %	15,23 %
Téléphone	6,68 %	6,77 %
Smartphone	1,26 %	1,88 %
Comité d'entreprise	0,66 %	0,44 %
À bord d'un véhicule	0,27 %	0,27 %
Guichet automatique	0,87 %	0,22 %

RÉPARTITION GLOBALE DES DOSSIERS



TYPE DE GRIEF	2019	2020
Retard/annulation/surbooking (aérien)	41,54 %	12,99 %
Non respect du contrat	11,08 %	3,41 %
Bagages – effets personnels	7,78 %	1,78 %
Annulation du contrat	8,69 %	5,60 %
Qualité	7,03 %	2,25 %
Facturation – paiement	7,93 %	2,14 %
Information – conseil	3,35 %	1,21 %
Retard/annulation (hors aérien)	2,85 %	2,19 %
Formalités administratives	1,69 %	0,55 %
Hébergement non fourni	1,70 %	0,14 %
Verbalisation	1,69 %	0,67 %
Covid*	0,69 %	64,59 %
Assurance	0,11 %	0,10 %
Autre	3,85 %	2,21 %
Cessation d'activité	-	0,17

5 PRINCIPALES DESTINATIONS

France métropolitaine
USA
Espagne
Italie
Maroc

FORFAIT TOURISTIQUE



TYPE DE GRIEF	2019	2020
Non-respect du contrat	25,44 %	8,64 %
Retard/annulation/surbooking (aérien)	20,24 %	5,69 %
Qualité	19,10 %	5,61 %
Annulation du contrat	9,14 %	8,06 %
Facturation – paiement	6,22 %	1,71 %
Hébergement non fourni	4,70 %	0,28 %
Information – conseil	4,57 %	1,23 %
Bagages – effets personnels	3,36 %	1,15 %
Formalités administratives	1,84 %	0,92 %
Covid*	1,46 %	64,39 %
Retard/annulation (hors aérien)	0,76 %	0,52 %
Verbalisation	0,19 %	0,04 %
Assurance	0,13 %	0,16 %
Autre	2,86 %	1,47 %
Cessation d'activité	-	0,12 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS

Espagne
Italie
Grèce
Tunisie
France métropolitaine

MONTANT DE LA DEMANDE	2019	2020
Non chiffré	31,44 %	40,34 %
– de 100 €	5,17 %	2,66 %
101 à 250 €	11,02 %	7,60 %
251 à 500 €	14,60 %	10,34 %
501 à 1000 €	16,34 %	13,58 %
1 001 à 3000 €	16,34 %	18,01 %
3 001 à 5000 €	2,41 %	4,00 %
+ de 5000 €	1,35 %	2,38 %
Autre compensation	0,86 %	1,09 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2019	2020
Non chiffré	38,53 %	41,45
– de 100 €	1,21 %	0,64
101 à 250 €	5,02 %	1,18
251 à 500 €	12,03 %	4,34
501 à 1000 €	17,23 %	10,29
1 001 à 3000 €	18,10 %	24,83
3 001 à 5000 €	4,24 %	9,22
+ de 5000 €	3,20 %	6,54
Autre compensation	0,43 %	1,50

*Griefs directement liés au Covid : annulation, rapatriement....

“Le plus beau voyage, c’est celui
qu’on n’a pas encore fait”

Loïck Peyron

TRANSPORT AÉRIEN



TYPE DE GRIEF	2019	2020
Retard/annulation/surbooking	61,71	20,42
Bagages – effets personnels	10,90	1,96
Annulation du contrat	8,34	7,97
Facturation – paiement	6,72	1,99
Information – conseil	3,03	1,02
Non respect du contrat	3,21	0,88
Formalités administratives	1,93	0,46
Qualité	0,60	0,23
Assurance	0,08	0,11
Covid*	0,10	62,56
Autre	3,01	2,07
Cessation d'activité	-	0,22
Opodo prime	-	0,09

5 PRINCIPALES DESTINATIONS

France métropolitaine
USA
Maroc
Espagne
Italie

MONTANT DE LA DEMANDE	2019	2020
Non chiffré	28,14	40,00
– de 100 €	3,71	2,50
101 à 250 €	11,54	9,66
251 à 500 €	16,49	12,64
501 à 1 000 €	19,11	15,39
1 001 à 3 000 €	17,91	16,10
3 001 à 5 000 €	1,76	2,29
+ de 5 000 €	0,64	0,76
Autre compensation	0,71	0,65

TRANSPORT COLLECTIF URBAIN



TYPE DE GRIEF	2019	2020
Verbalisation	70,90 %	62,67 %
Facturation – paiement	6,72 %	4,00 %
Annulation du contrat	0,75 %	4,00 %
Bagages – effets personnels	0,75 %	2,67 %
Information – conseil	0,00 %	2,67 %
Non-respect du contrat	4,48 %	1,33 %
Sécurité	0,75 %	8,00 %
Autre	8,96 %	14,67 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2019	2020
Non chiffré	38,78 %	52 %
– de 100 €	34,69 %	22 %
101 à 250 €	14,29 %	14 %
251 à 500 €	3,06 %	4 %
501 à 1 000 €	1,02 %	-
Autre compensation	8,16 %	8 %

PARCS DE LOISIRS



TYPE DE GRIEF	2019	2020
Qualité	32,35 %	8,70 %
Covid*	14,71 %	62,32 %
Non-respect du contrat	11,76 %	5,80 %
Facturation – paiement	11,76 %	1,45 %
Information – conseil	5,88 %	2,90 %
Annulation du contrat	2,94 %	8,70 %
Autre	17,65 %	10,14 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2019	2020
Non chiffré	61,11 %	46,94 %
101 à 250 €	5,56 %	18,37 %
251 à 500 €	16,67 %	8,16 %
501 à 1 000 €	5,56 %	14,29 %
1 001 à 3 000 €	-	10,20 %
Autre compensation	-	2,04 %

TRANSPORT PAR AUTOCAR



TYPE DE GRIEF	2019	2020
Retard/annulation	58,97	35,08
Non respect du contrat	8,55	1,75
Bagages – effets personnels	13,68	22,81
Annulation du contrat	5,13	6,14
Verbalisation	5,13	3,51
Information – conseil	0,85	1,75
Qualité	0,85	1,75
Covid*	0,00	23,68
Autre	1,71	1,75
Facturation – paiement	-	1,75

5 PRINCIPALES DESTINATIONS

France métropolitaine
Espagne
Italie
Hollande
Suisse

MONTANT DE LA DEMANDE	2019	2020
Non chiffré	19,54 %	41,30
– de 100 €	40,23 %	21,74
101 à 250 €	17,24 %	19,57
251 à 500 €	8,05 %	8,70
501 à 1000 €	5,75 %	2,17
1 001 à 3 000 €	4,60 %	4,35
3 001 à 5 000 €	1,15 %	2,17
+ de 5 000 €	1,15 %	-

CROISIÈRE



TYPE DE GRIEF	2019	2020
Non respect du contrat	26,82 %	10,36 %
Annulation du contrat	11,73 %	20,73 %
Qualité	17,88 %	4,07 %
Retard / Annulation (aérien)	2,79 %	0,81 %
Facturation – paiement	13,97 %	1,63 %
Bagages – effets personnels	6,70 %	2,85 %
Retard/annulation transport	4,47 %	0,41 %
Information – conseil	2,79 %	1,22 %
Formalités administratives	3,91 %	1,22 %
Covid*	1,68 %	64,43 %
Autre	3,91 %	2,44 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS

Méditerranée
Égypte
Italie
Caraïbes
Émirats arabes unis

MONTANT DE LA DEMANDE	2019	2020
Non chiffré	40,00 %	39,78 %
– de 100 €	3,20 %	1,08 %
101 à 250 €	9,60 %	0,54 %
251 à 500 €	8,80 %	3,76 %
501 à 1000 €	6,40 %	10,75 %
1 001 à 3 000 €	18,40 %	27,42 %
3 001 à 5 000 €	7,20 %	6,45 %
+ de 5 000 €	5,60 %	6,99 %
Autre compensation	0,80 %	3,23 %

“Le voyageur voit ce qu’il voit, le touriste voit ce qu’il est venu voir.”

Gilbert Keith Chesterton

TRANSPORT MARITIME



TYPE DE GRIEF	2019	2020
Retard/annulation	67,80 %	13 %
Non respect du contrat	3,39 %	3 %
Annulation du contrat	5,08 %	9 %
Information – conseil	1,69 %	3 %
Facturation – paiement	3,39 %	2 %
Covid*	1,69 %	68 %
Autre	5,08 %	2 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS

Corse
France métropolitaine
Italie
Tunisie
Sardaigne

MONTANT DE LA DEMANDE	2019	2020
Non chiffré	51,06 %	43,24 %
- de 100 €	-	1,35 %
101 à 250 €	21,28 %	20,27 %
251 à 500 €	17,02 %	12,16 %
501 à 1000 €	2,13 %	8,11 %
1 001 à 3000 €	6,38 %	12,16 %
Autre compensation	-	2,70 %

TRANSPORT FERROVIAIRE



TYPE DE GRIEF	2019	2020
Covid*	-	46,77 %
Retard/annulation	60,80 %	35,49 %
Annulation du contrat	8,00 %	3,22 %
Non-respect du contrat	6,40 %	3,23 %
Verbalisation	5,60 %	6,45 %
Facturation – paiement	4,80 %	1,61 %
Autre	9,60 %	3,23 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS

Italie
France métropolitaine
Grande Bretagne
Allemagne
Pays-Bas

MONTANT DE LA DEMANDE	2019	2020
Non chiffré	34,02 %	51,22 %
- de 100 €	13,40 %	17,07 %
101 à 250 €	24,74 %	9,76 %
251 à 500 €	9,28 %	7,32 %
501 à 1000 €	9,28 %	9,76 %
1 001 à 3000 €	6,19 %	2,44 %
+ 5000 €	0,00 %	2,44 %

BILLETTERIE SPECTACLE



TYPE DE GRIEF	2019	2020
Annulation du contrat	29,41 %	12,50
Information - conseil	-	4,17
Qualité	5,88 %	4,17
Covid*	5,88 %	79,17

MONTANT DE LA DEMANDE	2019	2020
Non chiffré	28,57 %	42,11 %
- de 100 €	28,57 %	10,53 %
101 à 250 €	42,86 %	31,58 %
251 à 500 €	-	5,26 %
501 à 1000 €	-	10,53 %

“Le véritable voyage de découverte ne consiste pas à chercher de nouveaux paysages, mais à avoir de nouveaux yeux”

Marcel Proust

HÉBERGEMENT SEUL



TYPE DE GRIEF	2019	2020
Qualité	24,61 %	8,07 %
Facturation – paiement	16,80 %	3,61 %
Annulation du contrat	19,53 %	11,36 %
Non respect du contrat	15,23 %	4,88 %
Hébergement non fourni	9,77 %	1,70 %
Bagages – effets personnels	1,95 %	0,21 %
Information – conseil	3,13 %	1,06 %
Covid*	1,95 %	66,56 %
Autre	7,03 %	2,33 %
Formalités administratives	-	0,21 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS

France métropolitaine
Espagne
Italie
Maroc
USA

MONTANT DE LA DEMANDE	2019	2020
Non chiffré	29,94 %	32,12 %
– de 100 €	10,73 %	3,63 %
101 à 250 €	15,82 %	10,06 %
251 à 500 €	17,51 %	18,44 %
501 à 1 000 €	13,56 %	17,32 %
1 001 à 3 000 €	9,60 %	14,80 %
3 001 à 5 000 €	1,13 %	1,68 %
+ de 5 000 €	0,56 %	0,28 %
Autre compensation	1,13 %	1,68 %

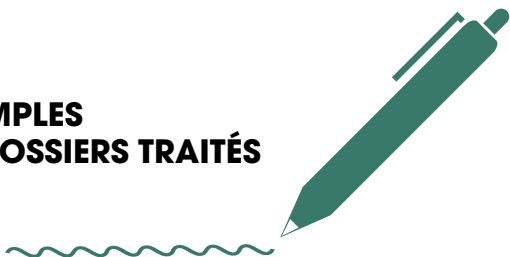
PRESTATION DE SKI



TYPE DE GRIEF	2019	2020
Non respect du contrat	7,69 %	5,56 %
Annulation du contrat	23,08 %	11,11 %
Information - conseil	-	5,56 %
Qualité	38,46 %	5,56 %
Autre	7,69 %	5,56 %
Covid*	-	66,67 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2019	2020
Non chiffré	40,00 %	15,38 %
– de 100 €	-	7,69 %
101 à 250 €	-	15,38 %
251 à 500 €	30,00 %	23,08 %
501 à 1 000 €	30,00 %	15,38 %
1 001 à 3 000 €	-	23,08 %

EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS



FACULTÉ DU VOYAGEUR DE REMÉDIER LUI-MÊME A UNE NON-CONFORMITÉ AU CONTRAT

Faits et demande

Un voyageur a découvert, à son arrivée à l'aéroport, que les vols prévus dans le cadre de son forfait touristique n'avaient pas été confirmés par l'agence et qu'il ne figurait pas sur la liste des passagers.

Après avoir contacté l'agence, il n'a pas été possible de trouver une solution, et le voyageur a dû directement :

- Acheter à ses frais de nouveaux vols, aller et retour.
- Engager des frais de location de voiture pour effectuer les transferts entre son hébergement et l'aéroport.
- Engager des frais d'hébergement supplémentaires (le nouveau vol retour étant prévu 3 nuits après le vol retour initialement prévu).

L'agence a décidé de rembourser les vols initiaux qui n'avaient pas été confirmés, et les frais d'hébergement, de location de voiture et de repas, mais pas les vols pris par le voyageur en remplacement.

Problématique

Le voyageur peut-il, à son initiative, remédier à une non-conformité du contrat en décidant lui-même de la suite de son voyage, et demander par la suite le remboursement des frais engagés ?

AVIS DU MÉDIATEUR

Conformément au Code du Tourisme, le paragraphe IV de l'article L211-16 du Code du Tourisme prévoit qu'un voyageur puisse résoudre lui-même une non-conformité, sous deux conditions cumulatives :

- Il faut que le voyageur demande la résolution de la non-conformité au professionnel.
- Il faut qu'un délai raisonnable d'attente soit respecté par le voyageur, et que le professionnel ne s'exécute pas dans ce délai (le voyageur peut également résoudre immédiatement le désagrément en cas de refus du professionnel de s'exécuter, ou en cas d'urgence).

Si ces conditions sont réunies, le voyageur pourra alors demander le remboursement des frais engagés.

Dès lors, le Médiateur a considéré que l'agence devait prendre en charge la différence tarifaire entre le vol annulé et celui racheté, ainsi que le remboursement des autres frais engagés par le voyageur pour réorganiser son voyage.

SUSPENSION D'UN CIRCUIT À CAUSE DE LA PANDÉMIE DE COVID-19 ET RAPATRIEMENT DES VOYAGEURS

Faits et demande

Les clients ont acheté auprès d'une agence de voyages un circuit à destination de la Namibie. En cours de séjour, les prestations terrestres ont été interrompues en raison de la situation sanitaire se dégradant sur place et des mesures de confinement adoptées par le Gouvernement français.

Les clients ont été rapatriés six jours après le début de leur séjour, ils demandent donc le remboursement de toutes les prestations terrestres non fournies.

Problématique

Les voyageurs sont-ils en droit de demander le remboursement des prestations terrestres non fournies en raison de la pandémie de Covid-19, alors que le voyageur a eu le rapatriement à sa charge ?

AVIS DU MÉDIATEUR

Considérant, tout d'abord, que conformément aux dispositions de l'article L.211-16 du Code du Tourisme, lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage ou séjour et qu'il s'avère impossible pour l'organisateur ou le détaillant de proposer d'autres prestations, le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis dans le cadre d'un contrat conformément à l'article L. 211-17.

* Le Médiateur a estimé que la prestation du fait de la pandémie n'a pas pu être fournie conformément aux conditions contractuelles, et qu'il était impossible pour l'agence de voyages de remédier à la non-conformité des prestations non fournies.

* Aussi, le Médiateur a estimé que les voyageurs peuvent prétendre à une réduction du prix ou à un remboursement.

Considérant ensuite que l'article L.211-17 prévoit que lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage ou d'un séjour et que le contrat comprend le transport de passagers, l'organisateur ou le détaillant fournit également au voyageur le rapatriement par un moyen de transport équivalent, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce et sans frais supplémentaires pour le voyageur.

*Le Médiateur a considéré que l'agence de voyages a bien rempli son obligation de rapatriement et que ce dernier revêt un caractère exceptionnel et inévitable qui justifie que l'agence n'ait pas d'indemnisation à titre de dommages et intérêts à verser en plus aux voyageurs.

Au vu de ces constatations de droit et de fait, il a été préconisé que :

- Il devrait être accordé aux voyageurs le remboursement en numéraire de toutes les prestations terrestres prévues et non fournies pendant les nuitées annulées du fait du rapatriement.
- Le remboursement ne peut donner lieu à un avoir comme le prévoit l'Ordonnance du 25 mars 2020 pour les annulations de séjour de fait de la pandémie, car le séjour avait déjà commencé et ce texte n'est pas applicable.



CONTESTATION D'UNE AMENDE POUR ABSENCE D'INFORMATIONS SUR LES NOUVELLES MESURES SANITAIRES INTERDISANT LA VENTE DE TICKET PAR LE CONDUCTEUR DU BUS

Faits et demande

Une verbalisation a été dressée à un usager du bus, pour « non-présentation de titre de transport ». Cet usager demande l'annulation de l'amende au motif que, n'ayant pu acheter son ticket de bus auprès du conducteur, en raison des nouvelles mesures sanitaires, il n'aurait pas eu le temps de finaliser la procédure d'achat par SMS, entre son entrée dans le bus et l'arrivée des contrôleurs.

Problématique

Il s'agissait ici de savoir si les éléments de faits invoqués, pouvaient, en équité, justifier une annulation/réduction de l'amende.

AVIS DU MÉDIATEUR

Le décret n°2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires et certains transports publics précise en son article 27 paragraphe I qu'« est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 3^e classe le fait de pénétrer dans un espace dont l'accès est réservé aux détenteurs d'un titre de transport ou de voyager dans un véhicule affecté au transport public collectif de voyageurs autre que ceux mentionnés au II sans être muni d'un titre de transport valable complété, s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur telles que le compostage, validation ou apposition de mentions manuscrites ».

L'article 1353 du Code civil dispose que : « celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver. Réciproquement, celui qui se prétend libéré doit justifier le paiement ou le fait qui a produit l'extinction de son obligation ».

En l'espèce le médiateur a pu constater que :

- L'infraction était constatée, car l'usager n'était pas en mesure de présenter un titre de transport valide au moment du contrôle.
- L'information quant aux moyens d'achat des titres de transport est explicitement détaillée sur le site www.iledefrance-mobilites.fr, dont il était notamment fait mention dans le bus.
- Le conducteur du bus a également rappelé au passager qu'il pouvait acheter son ticket par SMS.

Au vu de ces éléments, le Médiateur a considéré qu'il ne disposait d'aucun fondement pour demander l'annulation de l'amende, mais a toutefois préconisé au professionnel de rappeler aux passagers qu'ils devaient attendre de recevoir effectivement leur titre de transport sur leur mobile avant de pouvoir accéder au véhicule, et que cette information devait apparaître au niveau des arrêts de bus.

ANNULATION DES VOLS EN RAISON DE LA CRISE SANITAIRE LIÉE AU COVID

Faits et demande

M.P a réservé des billets d'avion aller-retour auprès d'une compagnie aérienne pour aller en Espagne en avril 2020. La compagnie aérienne a annulé les vols quelques semaines avant le départ en raison de la crise sanitaire liée à la pandémie de la Covid-19.

M.P a reçu un avoir du montant des billets d'avion, mais il souhaiterait que cet avoir soit remplacé par un remboursement en numéraire, et que la compagnie lui accorde l'indemnité prévue par le règlement européen 261/2004.

Problématique

La compagnie aérienne peut-elle rembourser les billets d'avion sous forme d'avoir et est-elle redevable de l'indemnité énoncée au règlement européen 261/2004 pour annulation de vol ?

AVIS DU MÉDIATEUR

Concernant la demande d'indemnisation, le Médiateur a considéré que l'annulation étant due à une circonstance exceptionnelle reconnue, la compagnie n'a pas à verser l'indemnité prévue à l'article 7 du Règlement 261/2004. S'agissant de la demande de remboursement des billets d'avion, il a rappelé que conformément à l'Article 8 de ce même Règlement, en cas d'annulation de vol « les passagers se voient proposer le choix entre le remboursement du billet et un réacheminement vers leur destination finale ».

Par conséquent, le réacheminement étant impossible en avril 2020, en raison du contexte sanitaire et politique, le remboursement des billets aurait dû être effectué par la compagnie.

Néanmoins, conformément aux dispositions du Code de la Consommation, le Médiateur rend ses avis en droit et/ou équité.

Or, les transporteurs, ont dû faire face à une forte contraction de leur activité économique et à un arrêt presque complet de leurs opérations, notamment entre mars et mai 2020. Ces importantes difficultés financières seraient accentuées si l'intégralité des billets non volés devaient être remboursés immédiatement.

De plus, la Commission européenne devant ce problème a présenté le 13 mai 2020 une recommandation visant à ce que « les bons à valoir deviennent une alternative viable aux remboursements des voyages annulés ». La compagnie peut donc proposer un avoir, qui est une solution équitable s'il est présenté aux conditions conformes à ces recommandations, à savoir :

- être réévalué d'au moins 10 % par rapport à la valeur initiale du billet ou être cessible,
- être remboursé s'il n'est pas utilisé à terme,



- être d'une durée comprise entre 8 et 12 mois,
- permettre un remboursement anticipé si le passager justifie d'une situation particulière difficile (perte d'emploi par exemple).

Aussi, au vu de ces éléments, le Médiateur a estimé que la compagnie aérienne devait avoir la possibilité de proposer un avoir répondant à ces conditions aux passagers. Néanmoins cette préconisation a été limitée aux vols annulés pendant le premier confinement de mi-mars à mi-mai 2020, où les compagnies avaient pratiquement cessé leurs opérations. Par la suite, comme l'a rappelé la Commission européenne, l'avoir préconisé nécessite, conformément au Règlement européen 261/2004, l'accord du passager pour que cette proposition d'avoir puisse être maintenue au lieu du remboursement en numéraire.

LITIGE DÙ À UNE ANNULATION DE VOYAGE DU FAIT DE LA PANDÉMIE COVID-19

Faits et demande

Une voyageuse a réservé un voyage à forfait du 05/04/2020 au 13/04/2020 en République dominicaine et donne ainsi droit à l'agence et au tour-opérateur de proposer à leurs clients un avoir de 18 mois, sans imputation.

Du fait de l'épidémie de Covid-19, l'organisateur a informé la cliente de l'annulation du séjour et lui a proposé un avoir de 18 mois sur un prochain voyage.

La cliente refuse la proposition de l'organisateur et réclame le remboursement en numéraire des sommes versées.

Problématique

La question de droit, mais aussi en équité, qui se pose en l'espèce est double : faut-il d'abord préconiser non seulement de rembourser les prestations annulées, mais d'y ajouter, en plus, des dommages-intérêts pour indemniser le voyageur de la perte de ses vacances et d'un séjour réservé à l'avance ? Ensuite peut-on conseiller de proposer à la cliente un avoir des sommes versées en lieu et place d'un remboursement en numéraire ?

AVIS DU MÉDIATEUR

Sur la première question, le Code du Tourisme exonère le professionnel d'une indemnisation en plus du remboursement des prestations annulées, car nous sommes en présence de « circonstances exceptionnelles et inévitables » avec la pandémie empêchant la bonne exécution du contrat.

L'art. L.211-14 du Code du Tourisme dispose en effet que : l'organisateur ou le détaillant peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués, mais il n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire, si : [...] L'organisateur ou le détaillant est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables [...] ».

L'ordonnance 2020-315 du 25 mars 2020, relative aux conditions financières de résolution de certains voyages touristiques, prévoit (à titre dérogatoire à l'article L.211-14 du Code du Tourisme) et uniquement à titre temporaire la possibilité pour un opérateur de voyage de proposer, dans un premier temps un avoir de 18 mois en lieu et place d'un remboursement automatique.

Ce dispositif exceptionnel s'applique aux annulations de voyage intervenues entre le 1^{er} mars et le 15 septembre 2020 lorsque des circonstances exceptionnelles et inévitables, dues à la pandémie, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate empêchent l'exécution du contrat.

Ce texte donne ainsi droit aux voyagistes de proposer à leurs clients un avoir de 18 mois, sans imputation de frais, et remboursable à l'expiration du délai s'il n'est pas utilisé pendant cette période avec une nouvelle commande.

La solution de l'avoir permet de rembourser à terme le consommateur, qui est protégé d'ailleurs en cas de faillite des voyagistes pendant ce délai puisqu'il dispose d'une garantie professionnelle à ce titre, obligatoire pour toutes les entreprises immatriculées.

Bien que la voyageuse ait d'abord refusé la proposition des prestataires, l'avis du médiateur expliquant les circonstances particulières de la pandémie, en s'appuyant sur les dispositions légales intervenues à ce titre, a permis de résoudre ce litige de manière amiable et de faire comprendre à la cliente qu'elle avait la possibilité de se faire rembourser à l'expiration du délai de 18 mois.



*“L'équité, c'est l'égalité avec
une juste dose d'inégalité.”*

John Rawls

LES CONSEILS UTILES AUX VOYAGEURS

1 ATTENTION si vous voulez annuler votre voyage du fait de la pandémie

En 2020 nombreux sont les voyageurs qui ont pris l'initiative d'annuler leur voyage avec la pandémie, soit pour ne pas risquer leur santé, soit pour éviter des désagréments imaginés sur place, soit enfin parce qu'ils n'en avaient plus envie. Ils pensaient qu'une sorte de force majeure générale justifiait cette annulation avec un remboursement assuré de leur voyage. Mais, comme nous l'expliquons ailleurs, il n'y a pas de force majeure quand le voyageur peut exécuter ses obligations, et quand le voyage reste possible. Le contrat pouvait être exécuté le jour de l'annulation, ou, quand le voyage était à plusieurs mois, il n'était pas possible de prévoir son inexécution aussi longtemps à l'avance.

Certes le Code du Tourisme, dans son article 211-14, permet au consommateur d'annuler son voyage, mais en payant les frais d'annulation prévus au contrat, appelés frais de « résolution » (terme souvent mal compris) et qui peuvent aller jusqu'à 100 % du coût du voyage quand il est « résolu » dans les semaines précédant le départ. L'article 211-14, en outre, permet l'annulation sans frais si « des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination, ou à proximité immédiate de celle-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ». Comment le voyageur peut-il s'assurer de la réalité de ces conditions très précises ? Comment savoir si la pandémie empêche la réalisation du contrat ?

Pour éviter les nombreuses et coûteuses mésaventures souvent constatées en 2020, il est conseillé, si on ne souhaite plus partir, de prendre les précautions suivantes :

1. S'INFORMER DE MANIÈRE APPROFONDIE SUR LES CONDITIONS DE RÉALISATION DU VOYAGE

(transport, hébergement, excursions, visites) et sur les restrictions éventuelles

prises par les autorités locales sur le lieu de séjour.

Pour cela on dispose de plusieurs sites accessibles :

- Les conseils aux voyageurs du Ministère des Affaires étrangères, et leurs fiches par pays. Leurs préconisations sont intéressantes pour préparer un voyage. Mais attention : ces conseils, ou quand le Ministre ou son administration annoncent « déconseiller » les déplacements et les voyages, ne donnent pas de base juridique pour justifier une annulation sans frais quand le contrat peut être exécuté.
- Les recommandations du Syndicat des Entreprises du Tour-Opérateur (SETO) adressées aux professionnels mais consultables.
- Les informations disponibles dans les services de l'ambassade du pays de séjour, pour connaître les règles sanitaires édictées, et les éventuelles restrictions de visites sur certains sites, ou musées, ou dans certaines régions.

2. S'ADRESSER AU PROFESSIONNEL

(l'agence distributrice ou le tour-opérateur organisateur) pour connaître les conditions d'exécution du voyage et celles d'une éventuelle annulation. Il ne faut pas oublier que le professionnel a la responsabilité de plein droit d'assurer la sécurité, et la santé, de son client. Il devra notamment, comme l'impose l'article 211-16 du Code du Tourisme, assurer à ses frais son rapatriement si nécessaire et rembourser le reste du séjour non effectué. Il a donc tout intérêt à annuler un séjour s'il présente un risque et à vous le rembourser dans son intégralité. D'autant que pour les annulations effectuées entre le 1^{er} mars et le 15 septembre 2020 il peut rembourser en avoir et non en numéraire. Aussi, dans la très grande majorité des cas en 2020 c'est le professionnel qui a annulé les voyages réellement affectés par la pandémie. Quand le voyageur en a pris l'initiative, il a généralement dû payer des frais d'annulation. Il faut donc agir avec précaution quand on souhaite ne plus partir.



2 COMMUNIQUER les bonnes informations lors de la souscription d'un voyage (ex : le nom)

Il arrive régulièrement que des voyageurs, soient refusés lors de l'embarquement pour leur vol du fait d'une information erronée ou de l'absence de certaines mentions sur leurs documents de départ.

C'est le cas notamment pour les séjours aux USA, lorsque le nom marital de l'épouse est communiqué au lieu du nom « de jeune fille » dans la rubrique « nom de famille ».

Ce type d'erreur a des conséquences importantes pour les voyageurs, qui non seulement ne pourront pas prendre leur vol mais en outre ne seront pas remboursés.

Il est donc extrêmement important, lors de la réservation, de veiller à mentionner ou à vérifier (si les documents sont remplis par le professionnel) que :

- Tous les documents (passeport, billet, ESTA...) fassent figurer le même nom que celui du passeport.
- Les prénoms/noms « d'usage » ne soient pas utilisés.
- Il n'y ait pas d'erreur d'orthographe ou de frappe.

Il est donc important de vérifier les données communiquées dès les premiers échanges. En effet, une possibilité de modification n'est pas automatiquement offerte par les professionnels.

FOCUS

COMMISSION PARITAIRE CHARGÉE DE TRAITER LES DEMANDES DE REMBOURSEMENT DES AVOIRS PROPOSÉS DANS LE CADRE DE L'ORDONNANCE DU 25 MARS 2020

Composée de représentant d'associations de consommateurs (le Centre européen des consommateurs et l'ORGEKO Grand Paris) et d'organisations professionnelles (Les Entreprises du Voyage et le Syndicat des Entreprises du Tour operating), cette Commission a pour but d'examiner en équité, les demandes de remboursement anticipé des consommateurs placés dans une situation financière difficile ou justifiant de certains cas d'empêchement de voyager à l'avenir.

La MTV instruit les dossiers pour la Commission, qui est opérationnelle depuis le 31 août 2020.

QUI PEUT SAISIR LA COMMISSION ?

La Commission traite les demandes de remboursement anticipé des dossiers concernant :

- Un voyage à forfait ou un service de voyages autre qu'un transport sec auprès d'un professionnel du tourisme français (physique ou en ligne).
- Une annulation intervenue entre le 1^{er} mars et le 15 septembre 2020 du fait des conséquences de la crise de la Covid-19.
- L'émission d'un avoir n'ayant pas encore été utilisé pour l'achat d'un nouveau séjour.

L'une des situations suivantes :

- Dégradation de la situation financière.
- Mutation professionnelle à l'étranger.
- Maternité avec avis médical d'interdiction de voyager.
- Décès de l'un des participants.
- Risque lié à la dégradation de son état de santé.

COMMENT SAISIR LA COMMISSION ?

La Commission peut être saisie directement via le lien :

<http://bit.ly/Formulaire-Commission-remboursement-avoirs-covid>

SOUS QUELS DÉLAIS LA COMMISSION SE PRONONCE-T-ELLE ?

La Commission a pour objectif de traiter les dossiers reçus au plus tard 3 semaines après la saisine du consommateur grâce à un traitement des dossiers rationalisé.

Le professionnel qui a délivré un avoir et le consommateur sont directement tenus informés de la décision de l'avis de la



*“L'équité naturelle demande que le degré de preuve
soit proportionné à la grandeur de l'accusation.”*

Montesquieu

STATISTIQUES DES DOSSIERS TRAITÉS AU 10 FÉVRIER 2021

RÉPARTITION GLOBALE DES DOSSIERS
TRANSMIS À LA COMMISSION



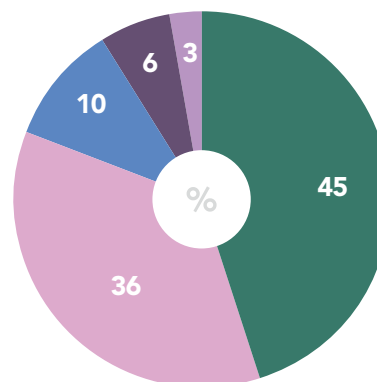
1 164

avis émis

92

dossiers non recevables

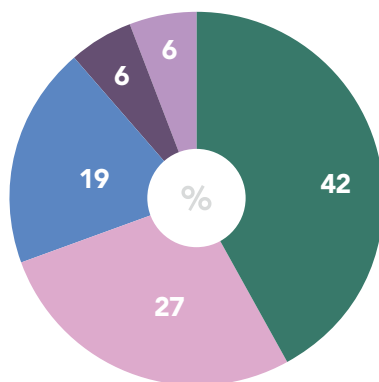
RÉPARTITION PAR MOTIF DE DEMANDES
DE REMBOURSEMENT



■ Situation financière
■ État de santé
■ Situation professionnelle
■ Maternité
■ Décès

RÉPARTITION DES AVIS RENDUS
PAR LA COMMISSION

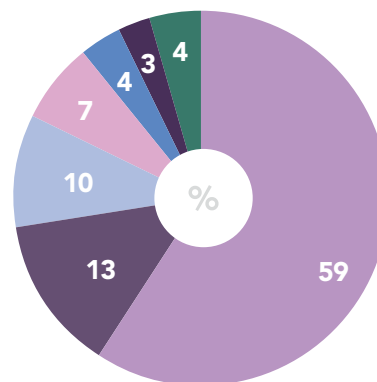
513
Avis favorables



■ État de santé
■ Situation financière
■ Situation professionnelle
■ Maternité
■ Décès

559

Avis défavorables



■ Pas de preuve de la situation invoquée¹
■ Pas d'impossibilité médicale de voyager²
■ Situation connue lors de la réservation
■ Hors champ de compétence
■ Âge comme seul motif de la demande
■ Chômage partiel
■ Autre³

1- Dégradation ou évolution. 2- Générale et suite à maternité. 3- Demandeur non titulaire du contrat, démission...

LES PROBLÉMATIQUES JURIDIQUES DE L'ANNÉE



ART L211-14 DU CODE DU TOURISME - MODE D'EMPLOI

Les conséquences du Covid, des interdictions de voyager, du confinement ou encore des fermetures de frontières, ont également été des bouleversements d'un point de vue juridique.

En effet, ces situations de force majeure, que personne n'avait prévues, ont créé des situations inédites mettant en lumière des difficultés d'interprétation des textes existants, voir la nécessité de devoir créer de nouvelles dispositions pour résoudre les litiges.

Elles ont également imposé à la MTV de devoir faire sa propre jurisprudence à défaut de décisions de tribunaux ou de doctrine spécifique pour les nombreux cas rencontrés et les questions, que ceux-ci soulevaient, notamment :

Comment apprécier les annulations faites par des consommateurs qui ont annulé leur voyage de bonne foi ?

Quelle est la valeur des recommandations du MAE ou des organisations professionnelles ?

Sur quel fondement doit-on considérer qu'un séjour ne pourra pas être exécuté normalement à destination ?

Peut-on qualifier l'impossibilité de quitter son domicile pour se rendre à l'aéroport, comme un cas de force majeure ?

Nous avons choisi cette année de faire un focus, sur un texte, qui a fait l'objet de nombreux questionnements lorsqu'il s'agit de demander une annulation sans frais d'un voyage ou la mise en œuvre de l'ordonnance du 25 mars 2020 : l'article L211-14 du Code du Tourisme.

Les dispositions de cet article issu de la Directive Européenne du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, avaient déjà soulevé un certain nombre d'interrogations après son adoption, et notamment concernant les notions de « circonstances exceptionnelles » ou « proximité immédiate ».

La crise liée à l'épidémie de Covid-19, a mis en lumière de nouvelles problématiques et notamment le fait que ce texte s'il pouvait s'appliquer à des situations dont la durée est limitée dans le temps et terminées au moment de la demande d'annulation (ex : attentat), n'était absolument pas adapté à des événements qui durent dans le temps et dont les effets sur le voyage sont incertains au jour de la demande d'annulation (ex : cas d'un cyclone...).

L'alinéa II de l'article L211-14 du Code du Tourisme prévoit que : « Le voyageur a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination ».

Afin de l'appliquer aux cas, qui lui étaient soumis, la MTV a choisi d'adopter deux grilles de lecture en fonction de la nature de l'événement invoqué :

ÉVÉNEMENT TERMINÉ AU JOUR DE LA DEMANDE D'ANNULATION (ex : attentat)

Survenance au lieu de séjour ou à proximité	Conséquences importantes « certaines » sur le contrat	Remboursement sans frais



Oui



Non

CEI* EN COURS DE RÉALISATION AU JOUR DE LA DEMANDE D'ANNULATION (ex : épidémie)

Survenance au lieu de séjour ou à proximité	Conséquences importantes « probables » sur le contrat	Remboursement sans frais
		(**)



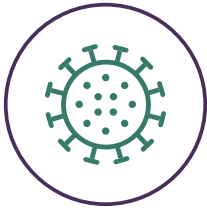
Oui



Non

* CEI : Circonstances exceptionnelles et inévitables.

** Ex : Cas d'un cyclone qui se dirige vers le lieu de séjour ou d'une épidémie qui se propage dans la région.



COVID ET FORCE MAJEURE, CONSÉQUENCES SUR LES CONTRATS DE VOYAGE

Lors de son allocution du 28 février 2020, sur l'impact économique de l'épidémie de Covid-19 et les mesures de soutien en faveur des entreprises, M. Bruno Le Maire a déclaré que : « L'État considère le coronavirus comme un cas de force majeure pour les entreprises. Ce qui veut dire que pour tous les marchés publics de l'État, si jamais il y a un retard de livraison de la part des PME ou des entreprises, nous n'appliquerons pas de pénalités, car nous considérons le coronavirus comme un cas de force majeure ».

Or, jusqu'à maintenant, la jurisprudence avait plutôt tendance à avoir une analyse opposée, considérant par exemple que, du fait qu'elles soient déjà connues ou qu'elles présentent des risques « limités », les épidémies récentes de grippe H1N1 ou du chikungunya n'étaient pas des cas de force majeure. Comment donc caractériser cette notion dans une situation de voyage ? Et quelles en sont les conséquences sur les contrats passés entre un professionnel du tourisme et un consommateur ?

Le Covid est-il juridiquement un cas de force majeure ?

Conformément à l'article 1218 du Code civil, pour être considéré comme un cas de force majeure, et exonérer le débiteur de ses obligations contractuelles et du versement de dommages-intérêts, l'événement doit répondre, de façon cumulative, aux conditions suivantes :

- Échapper au contrôle du débiteur.
- Être imprévisible lors de la conclusion du contrat.
- Avoir des effets ne pouvant être évités par des mesures appropriées.
- Empêcher l'exécution de son obligation par le débiteur.

De façon générale, au vu de cette définition, nous pourrions effectivement considérer que les annulations de voyages ou la non-fourniture de certaines prestations liées au Covid ou aux mesures exceptionnelles, qui en ont résulté (confinement, fermetures des frontières, quarantaines...) sont bien dues à une circonstance de force majeure pour le professionnel.

Il conviendra néanmoins d'apporter une attention toute particulière à la notion d'imprévisibilité pour déterminer l'existence d'un cas de force majeure en pareille situation : par exemple : un contrat de voyage vendu en période de confinement pour une date de départ proche ne saurait répondre à cette condition.

Quelles sont les conséquences de la qualification de force majeure ?

Les grands principes, quand on parle de conséquence de la force majeure sont d'une part l'exonération de dommages-intérêts, et d'autre part le fait de remettre les parties dans la situation dans laquelle elles se trouvaient avant la conclusion du contrat.

Dans la pratique, en pareille situation, un professionnel serait :

- Tenu au remboursement des prestations non fournies.
- Exonéré de l'obligation de dédommager le voyageur.
- Exonéré de sa responsabilité de plein droit pour les prestations fournies par des tiers dans le forfait.

Mais qu'en est-il pour une annulation du fait d'un consommateur, qui ne peut se rendre à l'aéroport par suite de la crise sanitaire liée au Covid ? Peut-on considérer que cet événement lui ouvre droit au remboursement de son voyage pour raison de force majeure ?

Le Covid est-il un cas de force majeure pour le voyageur ?

Dans un contrat de voyage, l'obligation du professionnel est de fournir une prestation et celle du consommateur est de payer cette prestation.

Nous avons vu précédemment, que l'événement de force majeure est celui qui empêche notamment le débiteur d'exécuter son obligation contractuelle. Au vu de ce raisonnement, nous pouvons donc considérer qu'un voyageur empêché de partir du fait des conséquences du Covid, ne pourra pas invoquer cet argument pour remettre en cause le contrat signé et demander le remboursement intégral des sommes versées.

La jurisprudence a confirmé cette position dans un arrêt de la Cour de Cassation du 25 novembre 2020 (19-21.060) qui a écarté la force majeure dans le cas d'un voyageur qui, hospitalisé en urgence, avait dû interrompre son séjour, et celui de son épouse, dans l'hôtel qu'il avait réservé. Le juge a considéré que l'état de santé du créancier (les clients) n'empêchait pas le débiteur (l'hôtel) d'exécuter sa propre obligation. Ainsi aux termes de l'article 1218 alinéa 1 du Code civil, il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. Il en résulte que le créancier voyageur qui n'a pu profiter de la prestation à laquelle il avait droit ne peut obtenir la résolution du contrat en invoquant la force majeure.

Notons, en outre, que conformément à l'article L211-14 du Code du Tourisme, le voyageur a le droit de résoudre le contrat sans payer de frais de résolution si des « circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat... ». Cette notion de « circonstances exceptionnelles et inévitables » s'ajoute à celle de la force majeure mais ne la remplace pas. Elle est par exemple utilisée par le législateur pour exonérer les professionnels dans les circonstances du Covid en autorisant pendant le premier confinement le remboursement de certaines prestations non fournies sous forme d'avoir (comme dans l'Ordonnance du 25 mars 2020). L'impact de la pandémie sur les obligations contractuelles dans le voyage et les transports, qu'on invoque la force majeure ou des circonstances exceptionnelles, n'a pas fini d'interroger les juristes et les juges.

RECOMMANDATIONS

ACCEPTER L'ÉQUITÉ POUR LES VOLS EMPÊCHÉS DU FAIT DU COVID

Le Larousse définit l'équité comme la « qualité consistant à attribuer à chacun ce qui lui est dû par référence aux principes de la justice naturelle ». L'article L.631-1 du Code de la Consommation prévoit expressément que « le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable ».

Une des prérogatives d'un Médiateur de la Consommation, est donc de pouvoir, dans certains cas, écarter l'application stricte de la loi et de se déterminer « ex aequo et bono » (selon ce qui est équitable et bon), notamment quand il considère qu'appliquer au cas d'espèce, la règle légale aboutirait à une solution « injuste » ou écartant les règles légales lorsqu'il estime que leur application stricte aurait des conséquences inégalitaires ou déraisonnables. La crise du Covid a mis les services de la MTV dans la situation de devoir émettre des recommandations en tenant compte d'éléments extralégaux, comme le risque de faillite d'un professionnel ou encore la bonne foi du voyageur. En voici 2 exemples, appliqués aux annulations de vols pour des motifs indépendants de la volonté de la partie à leur origine :

1 ANNULATION du vol par la Compagnie aérienne

Dans cette situation, la compagnie est contrainte d'annuler ses vols du fait notamment de la fermeture des frontières pendant une certaine période.

Quelle serait la solution si la MTV devait appliquer les dispositions légales régissant cette situation ?

Conformément à l'Article 8 du

Règlement 261/2004, en cas d'annulation de vol, la compagnie devrait proposer aux passagers, le choix entre le remboursement du billet et un réacheminement vers leur destination finale dans un délai raisonnable. Or dans la mesure où les restrictions au voyage ne permettaient pas cette seconde option, il aurait fallu systématiquement décider de demander le remboursement des billets non consommés.

Quel élément d'équité a été pris en compte ?

L'application stricte de la loi, aurait amené à fragiliser de façon hasardeuse, la santé financière des compagnies aériennes, voire de causer la faillite de certaines d'entre elles.

Situation, qui aurait de fait, pénaliser les passagers, qui n'auraient pas encore bénéficié d'un remboursement avant la cessation d'activité, puisque ceux-ci auraient perdu leur argent et leur voyage.

Quelle proposition de solution équitable a été faite par la MTV ?

Pour tenir compte de l'ensemble de ces éléments, la MTV a estimé que pouvait être considérée comme raisonnable, la proposition d'un avoir au lieu d'un remboursement, à condition qu'il soit rendu plus « attractif » qu'une simple transformation de forme du montant du billet annulé, notamment :

- Réévalué d'au moins 10 % par rapport à la valeur initiale du billet.
- Être cessible.
- Être d'une durée de 12 mois maximum¹.
- Être remboursé s'il n'est pas utilisé à terme.
- Permettre un remboursement anticipé si le passager justifie d'une situation particulière difficile (perte d'emploi par exemple).
- Cette solution est notamment équitable pour la période de mars à mai 2020.

2 NON PRÉSENTATION d'un passager à l'embarquement

Dans cette situation, le passager ne peut se rendre à l'embarquement de son vol pour des motifs directement liés au Covid, notamment le confinement.

Quelle serait la solution si la MTV devait appliquer les dispositions légales régissant cette situation ?

Le « no show » d'un passager ne saurait être considéré comme un cas de force majeure contractuel de nature à permettre une annulation sans frais. De sorte qu'en pareille situation ce sont les conditions particulières de la compagnie aérienne, qui trouveront à s'appliquer et le passager serait dans la même situation que s'il avait décidé d'annuler son billet à la dernière seconde.

Quel élément d'équité a été pris en compte ?

Ici la MTV a tenu compte du fait que l'impossibilité de se rendre à l'aéroport était consécutive à des dispositions d'ordre administratif, qu'il était impossible d'anticiper ou de contourner (du moins légalement).

Quelle proposition de solution équitable a été faite par la MTV ?

Pour tenir compte de l'ensemble de ces éléments, la MTV a estimé que l'équité commandait de ne pas appliquer strictement les CGV, mais de proposer un avoir/report de la valeur du billet annulé et dont les modalités d'utilisation, seraient décidées par la compagnie aérienne.

1- Cette durée a été limitée notamment en raison des risques liés à la cessation d'activité d'une compagnie aérienne, qui ne serait pas accompagnée d'une garantie financière permettant le remboursement effectif des clients (comme c'est le cas par exemple pour les agences de voyages).

POSITION DU MÉDIATEUR

DU TOURISME ET DU VOYAGE SUR L'ORDONNANCE DU 25 MARS RELATIVE AUX AVOIRS EN CAS D'ANNULATION DE CERTAINS VOYAGES

1. QUELLES SONT LES PRESTATIONS CONCERNÉES ?

- Les forfaits touristiques
- L'hébergement sec
- La location de voiture
- Tout autre « service touristique » (hors transport sec)

COMMENTAIRE DE LA MÉDIATION DU TOURISME :

Le transport sec est donc exclu de ce dispositif et sera soumis aux dispositions légales spécifiques régissant le mode de transport concerné (Règlement européen, Convention internationale...) ou aux conditions du professionnel.

2. QUELLES SONT LES ANNULATIONS CONCERNÉES ?

Deux conditions cumulatives sont prévues par le texte :

- Une annulation consécutive à des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, et qui ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. et
- Une annulation demandée entre le 1^{er} mars et le 15 septembre 2020.

COMMENTAIRE DE LA MÉDIATION DU TOURISME :

Ce n'est pas la date de voyage, qui est visée par ce délai, mais la date de la demande d'annulation.

Le respect de la 1^{re} condition, doit donc être considéré au moment de la demande d'annulation (ex : un voyage prévu dans 1 an pourrait être exclu du dispositif et soumis aux conditions générales de vente classiques).

3. PRINCIPALES CONSÉQUENCES DES NOUVELLES DISPOSITIONS ?

- Le professionnel peut proposer un avoir à la place du remboursement des sommes versées par le consommateur.
- Le consommateur ne peut solliciter le remboursement de ces paiements pendant la période de validité de l'avoir.

4. COMMENT DOIT SE FAIRE LA PROCÉDURE D'INFORMATION DU CONSOMMATEUR ?

- Sur support durable (courrier ou courriel).
- Au plus 30 jours après la résolution du contrat.
- Ou, si le contrat a été résolu avant le 25 mars, d'ici le 25 avril.

5. QUE DOIT CONTENIR LA COMMUNICATION DU PROFESSIONNEL ?

Un avoir du montant de l'intégralité des paiements effectués par le consommateur.

L'information sur la durée de validité de l'avoir (18 mois à compter de l'envoi).

Une nouvelle proposition de voyage :

- Équivalente à la prestation initialement prévue.
- À un prix inférieur ou égal à celui de la prestation initialement prévue.

COMMENTAIRE DE LA MÉDIATION DU TOURISME :

Si le texte n'est pas explicite sur le formalisme de l'avoir, nous préconisons pour cette proposition un document à part et sur un support durable.

Le délai de 18 mois concerne l'avoir et non le voyage proposé (l'agence et le consommateur peuvent se mettre d'accord sur un autre voyage, que celui proposé initialement).

6. QUE SE PASSE-T-IL SI LE CONSOMMATEUR CHOISI UN VOYAGE À UN PRIX DIFFÉRENT DE CELUI DE L'AVOIR ?

- Si le prix du voyage de substitution est supérieur à celui de l'avoir : le montant de l'avoir vient en déduction du montant total, et le consommateur devra s'acquitter de la différence.
- Si le prix du voyage de substitution est inférieur à celui de l'avoir : le consommateur a la possibilité d'utiliser le solde de l'avoir, qui sera conservé par le professionnel, jusqu'au terme des 18 mois.

COMMENTAIRE DE LA MÉDIATION DU TOURISME :

Lors de la 1^{re} proposition, le professionnel ne peut proposer un voyage plus cher, que celui initialement prévu.

7. QUE SE PASSE-T-IL SI LE CONSOMMATEUR NE CONSOMME PAS (OU PAS TOTALEMENT) L'AVOIR À LA FIN DE LA PÉRIODE DES 18 MOIS ?

Le consommateur aura droit au remboursement de l'intégralité des sommes restant dues sans imputation de frais

8. QUE SE PASSE-T-IL SI UN VOYAGE REPORTÉ EST DE NOUVEAU ANNULÉ APRÈS LE 15 SEPTEMBRE 2021 ?

L'annulation sera soumise aux dispositions légales du Code du Tourisme et/ou des conditions particulières de vente.

N.B. : Suite à l'adoption de cette ordonnance, les professionnels du tourisme ont pris l'engagement d'examiner avec bienveillance les demandes de remboursement anticipé d'avoir pour les consommateurs justifiant d'une situation financière ou médicale difficiles, par le biais d'une commission paritaire placée sous l'égide du Médiateur du Tourisme (voir page 28).



Workshop TravelNet à Londres.



Le réseau TRAVEL_NET a été lancé le 10 novembre 2017 à Berlin par 13 systèmes ADR (en anglais Alternative Dispute Resolution : organismes de résolution alternative aux litiges, comme les médiateurs) de 11 États membres de l'UE et avec le soutien de la Commission européenne. MTV a participé dès le départ à sa mise en œuvre.

La directive européenne de mai 2013 sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (REL ou ADR en anglais) a en effet prévu dans son article 16 sous le titre « **Coopération et échange d'expérience entre les entités de REL** » :

1. Les États membres veillent à ce que les entités de REL coopèrent au règlement des litiges transfrontaliers et procèdent à des échanges réguliers de bonnes pratiques en ce qui concerne le règlement de litiges tant transfrontaliers que nationaux.
2. La Commission appuie et facilite la constitution de réseaux d'entités de REL nationaux et l'échange et la diffusion de leurs bonnes pratiques et de leurs expériences.
3. Lorsqu'il existe dans l'Union un réseau d'entités de REL facilitant le règlement des litiges transfrontaliers survenant dans un secteur donné, les États membres encouragent les entités de REL qui traitent les litiges survenant dans ce secteur à s'affilier à ce réseau.
4. La Commission publie une liste indiquant les noms et les coordonnées des réseaux visés au paragraphe 3. La Commission met cette liste à jour, quand il y a lieu.

TRAVEL_NET réunit 21 systèmes ADR de 17 États de l'UE compétents et référencés pour les cas de voyage/transport/tourisme, répondant aux critères de qualité définis dans la directive ADR 2013/11/UE (notamment expertise, indépendance, impartialité, transparence, efficacité et équité) et répertoriés sur la plate-forme ODR de l'UE.

Les missions concrètes du réseau sont définies dans son memorandum et consistent notamment à :

• Partager les cas transfrontaliers

Ses membres coopèrent afin de minimiser les lacunes dans les compétences nationales. Si un dispositif membre n'est pas compétent pour un cas particulier, il vérifie la compétence de tout autre dispositif membre et, le cas échéant, renvoie le consommateur vers ce système.

• Partager les connaissances et bonnes pratiques

TRAVEL_NET offre une plate-forme pour partager l'expérience des membres sur les questions de procédure ou en matière juridique.

• Promouvoir le rôle des ADR

Cela inclut la coopération avec des tiers, tels que les associations de consommateurs, les organisations professionnelles, la Commission européenne, le réseau du Centre européen des consommateurs (CEC) et les organismes nationaux de lutte contre la fraude (ONE).

Le réseau s'est réuni à plusieurs reprises en 2020 afin de discuter des problématiques liées notamment aux avoirs dans le transport aérien ou encore les conséquences du Brexit sur le traitement des dossiers de médiation.

MTV MEMBRE DU GROUPE D'EXPERTS SUR LA DIRECTIVE VOYAGES À FORFAIT



Dans la foulée de l'entrée en vigueur de la Directive sur les voyages à forfait et prestations de voyage liées, la Commission européenne a mis en place une commission de 20 experts, constitués d'organisations représentant les consommateurs ; d'organisations professionnelles au niveau de l'UE représentant les professionnels du secteur, d'organisations représentant des entités assurant la protection contre l'insolvabilité, d'organismes nationaux de règlement extrajudiciaire des litiges spécialisés dans les voyages et/ou le tourisme.

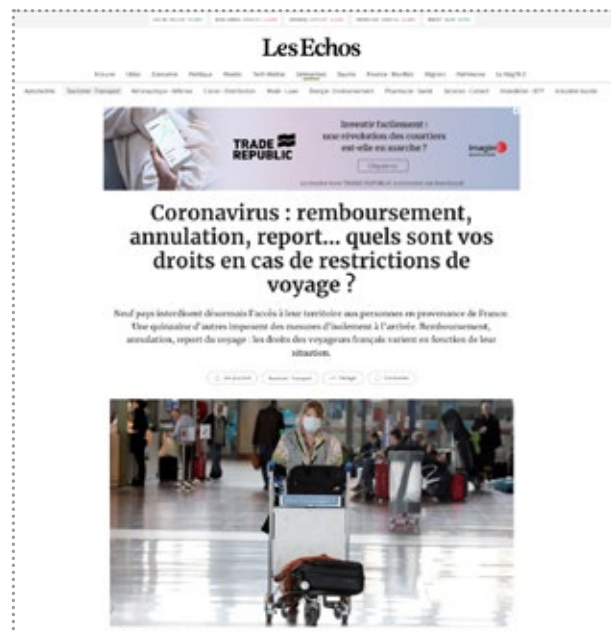
Les tâches du groupe, où figure MTV, sont notamment :

- D'assister la Commission dans l'obtention d'informations sur l'application de la directive et sur l'identification des défis potentiels de son application et de conseiller la Commission sur la manière de les traiter.
- De donner à la Commission des conseils sur la manière d'atteindre un niveau approprié de sensibilisation à la nouvelle législation.
- De donner à la Commission des conseils et une expertise en ce qui concerne la préparation du rapport sur le « click through ».
- De fournir à la Commission des conseils et une expertise en rapport avec la préparation du rapport général sur l'application de la directive.

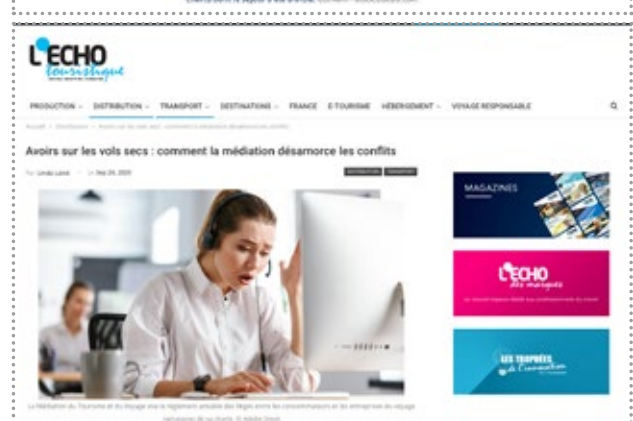
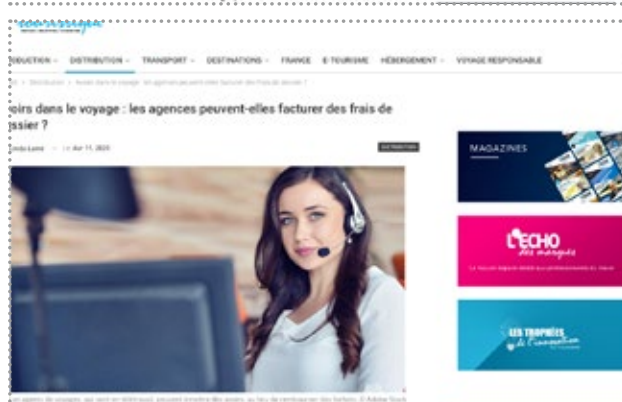


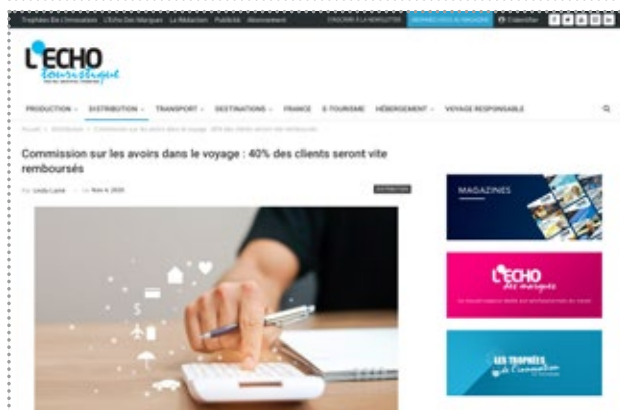
Réunion du Comité à Bruxelles.

MTV DANS LES MÉDIAS



MTV DANS LES MÉDIAS





LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

QUI PEUT SAISIR ?

Un consommateur directement ou *via* un représentant (association de consommateurs, protection juridique...) ayant un litige non résolu avec une entreprise adhérente à MTV.

COMMENT SAISIR LA MÉDIATION ?

En ligne via un formulaire électronique sur notre site :
www.mtv.travel

ou par courrier postal à l'adresse :
MTV
Médiation Tourisme Voyage
BP 80 303
75823 Paris CEDEX 17

CONDITIONS DE RECEVABILITÉ D'UNE DEMANDE DE MÉDIATION

1. Saisine **préalable** du professionnel.
2. Réponse non satisfaisante ou absence de réponse **dans les 60 jours**.
3. **Saisir MTV dans les 12 mois** suivant la réclamation au professionnel.
4. Que le professionnel soit **adhérent** à la Charte MTV.

RÉCEPTION DU DOSSIER

► DÉCLARATION DE NON RECEVABILITÉ

CLÔTURE DU DOSSIER

TRANSMISSION À UN AUTRE ORGANISME

- CEC
- MÉDIATEUR SNCF
- MÉDIATEUR FFSA
- MÉDIATEUR FEVAD
- MÉDIATEUR RATP
- MÉDIATEUR FCA

► CONFIRMATION DE RECEVABILITÉ ET TRAITEMENT

AVIS DU MÉDIATEUR

DANS
LES 90 JOURS

ACCORD EN COURS DE MÉDIATION

LE CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICE AU PUBLIC



Le Médiateur de la région Île-de-France
Laurent Batsch
33 rue Barbet de Jouy
75007 PARIS



Le Médiateur de l'autorité
des marchés financiers
Marielle Cohen-Branché
17, place de la Bourse
75082 PARIS Cedex 02



Le Médiateur de l'Association française
des sociétés financières
Armand Pujal
24 avenue de la Grande Armée
75854 PARIS Cedex 17



Le Médiateur de l'Assurance
Arnaud Chneiweiss
Médiateur de l'Assurance TSA 50110
75441 PARIS Cedex 09



Le Médiateur auprès de BNP Paribas
pour la clientèle des particuliers
Dominique Chevaillier Boisseau
Médiateur auprès de BNP Paribas
pour la clientèle des particuliers
TSA 52177 Hanovre
75318 PARIS Cedex 09



Le Médiateur du groupe
de la Caisse des Dépôts
Anne Guillaumat de Blignieres
mediateur@caissedesdepots.fr
La médiatrice - Caisse des Dépôts
56 rue de Lille - 75356 PARIS



Le Médiateur des
Communications électroniques
Valérie Alvarez
CS 30342.94257 GENTILLY Cedex



Le Médiateur de l'Eau
Dominique Braye
Médiation de l'Eau BP 40 463
75366 PARIS Cedex 08



Le Médiateur du Groupe EDF
Bénédicte Gendry
TSA 50026 - 75804 PARIS Cedex 08



Le Médiateur National de l'Énergie
Olivier Challan Belleval
Demande d'information / litige :
Libre réponse n° 59252,
75443 PARIS Cedex 09
Adresse institutionnelle :
15 rue Pasquier – 75008 PARIS



Le Médiateur des Entreprises
Pierre Pelouzet
98-102 rue de Richelieu 75002 PARIS



Le Médiateur du groupe ENGIE
Jean-Pierre Hervé
TSA 34 321 92099
LA DÉFENSE Cedex



Le Médiateur du groupe La Poste,
Gilles Maindrault
9 rue du Colonel Pierre Avia CP F 407
75757 PARIS Cedex 15



Le Médiateur des Ministères
économiques et financiers
Christophe Baulinet
BP 60 153 - 14010 CAEN Cedex 1



Le Médiateur de la Mutualité
sociale agricole
Roland Baud
LES MERCURIALES - 40, rue Jean Jaurès
93547 BAGNOLET Cedex



Le Médiateur Tourisme et Voyage
Jean-Pierre Teyssier
BP 80 303 - 75823 PARIS Cedex 17



Le Médiateur du e-commerce de la
FEVAD
Bernard Siouffi
60 rue la Boétie - 75008 PARIS



Le Médiateur de Paris Habitat OPH
Danièle Aguanno-Promonet
21 bis rue Claude Bernard
75253 PARIS Cedex 05



Le Médiateur National de Pôle Emploi
Jean-Louis Walter
Direction Générale
1 rue de Docteur Gley
75987 PARIS Cedex 20



Le Médiateur de la RATP

Betty Chappe

LAC LC12 54 quai de la Rapée
75599 PARIS Cedex 12



La médiatrice SNCF mobilités

Henriette Chaubon

Médiatrice SNCF Mobilités
TSA 37701
59973 TOURCOING Cedex



Le Médiateur de la Ville de Paris

Mission de la Médiation

100 rue Réaumur - 75002 PARIS



La médiatrice de l'agence de services
et de paiement

Claudette Hénoque-Couvois

12 rue Henri-Rol Tanguy TSA 10001
93555 Montreuil-sous-Bois cedex



Le Médiateur de L'Éducation nationale
et de l'enseignement supérieur

Catherine Becchetti-Bizot

Carré Suffren 110, rue de Grenelle
75357 Paris cedex 07 SP



Le Médiateur de l'enseignement Agricole
Technique et Supérieur

Mohamed Arabi

Médiateur de l'enseignement agricole
Direction générale de l'enseignement et
de la recherche
1 ter avenue de Lowendal
75700 Paris 07 SP



La Médiatrice auprès de la fédération
des banques françaises

Marie Christine Caffet

Le médiateur auprès de la FBF CS 151
75422 Paris Cedex 09



Le Médiateur National de la Sécurité
Sociale des indépendants

Jean Philippe NAUDON

260 – 264 avenue du Président Wilson
93457 La Plaine Saint Denis cedex



Le Médiateur du Notariat

Christian LEFEBVRE

60, boulevard de La Tour Maubourg
75007 Paris



Le Médiateur des Relations
Commerciales Agricoles

Francis Amand

78, rue de Varenne
75349 PARIS 07 SP



Le Président du Cercle des Médiateurs
Bancaires

Yves Gérard

43, rue des Missionnaires
78000 Versailles France

Délégué du Défenseur des Droits

Daniel Agacinski

ANNEXES

LA CHARTE DE LA MÉDIATION TOURISME ET VOYAGE

Préambule

Les fournisseurs de service liés aux voyages, tourisme, hébergement, loisirs, et transport, représentés leurs associations ou adhérant directement, disposent de structures internes de traitement des réclamations (services chargés de la clientèle, des réclamations, de la qualité, services après-vente...) auxquelles leurs clients doivent s'adresser en cas de différend.

Toutefois, lorsqu'ils persistent, les différends nés des contrats conclus entre le professionnel et le consommateur peuvent faire l'objet d'une médiation facultative et gratuite pour le consommateur.

À cet effet, ces fournisseurs de services, réunis au sein d'une association loi 1901 dénommée Association Médiation Tourisme et Voyage (ci-après « M.T.V. »), désignent un médiateur, ayant une indépendance et une autorité reconnues, afin qu'il donne son avis sur ces litiges nés des relations entre les professionnels et les consommateurs.

La Médiation obéit aux règles ci-après décrites.

Chapitre I Le médiateur

Article 1.1 Désignation

Le Médiateur est désigné, après consultation des associations de consommateurs*, par les adhérents institutionnels au sens du 6.2.1 des statuts, pour une durée de trois (3) ans renouvelable. Il exerce conformément aux dispositions du Code de la Consommation.

Article 1.2 Compétences

Le Médiateur est désigné compte tenu de ses compétences qui lui permettent de rendre des avis en équité et en droit.

Article 1.3 Indépendance

Le Médiateur ne doit pas être lié à un fournisseur de services liés aux transports, hébergement, loisirs, voyage et tourisme par un contrat de travail, ni détenir des actions de l'un des fournisseurs de services liés aux transports, hébergement, voyage et tourisme, ni intervenir comme consultant pour un des fournisseurs de services liés aux transports, hébergement, voyage et tourisme, ni avoir de liens avec une association de consommateurs.

Le Médiateur exerce sa mission en toute indépendance et ne reçoit aucune directive de qui que ce soit.

Le Médiateur ne peut être révoqué pendant la durée de son mandat. Il disposera des moyens nécessaires pour remplir sa mission.

Article 1.4 Confidentialité

Le Médiateur est soumis à une obligation de confidentialité.

Le nom des parties, le contenu du dossier et les faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission demeurent confidentiels.

Aucun des avis qu'il est amené à rendre ne peut être porté à la connaissance de tiers sauf accord de toutes les parties.

Chapitre II – Domaine d'application de la médiation

Article 2.1 Champ d'application

La Médiation s'applique à tous les litiges opposant un fournisseur de services liés aux transports, hébergement, voyage, loisir et tourisme, membre de l'une des organisations signataires ou adhérant directement à la présente Charte, à l'un de ses Clients, (ci-après désigné Client) découlant de contrats de vente ou de service conclus entre le professionnel et le consommateur.

Article 2.2 Saisine relative à un non adhérent

Dans le cas d'un professionnel non adhérent à MTV, le Médiateur pourra

proposer, au dit professionnel l'accès à la Médiation Tourisme et Voyage, aux conditions et tarifs mentionnées dans un document, qui lui sera communiqué systématiquement en cas de saisine.

Chapitre II Fonctionnement de la médiation

Article 3.1 Saisine préalable du fournisseur de services de transport, voyage et tourisme

Le recours au Médiateur n'est recevable que si le client a préalablement saisi le service interne à l'entreprise compétent pour le règlement des litiges (services chargés de la clientèle, des réclamations, de la qualité, services après-vente...).

En cas de multiplicité d'opérateurs (ex : forfait/package), la saisine d'un des intervenants, mis en cause est suffisante.

Le fournisseur de services liés aux transports, hébergement, loisirs, voyage et tourisme communique au Client la possibilité de recourir à la « Médiation Tourisme et Voyage ».

Cette communication se traduit par l'inclusion, sur son site internet, dans ses conditions de vente et contrats ainsi que dans le dernier courrier du professionnel au client indiquant son refus ou son désaccord, d'une mention indiquant l'existence du Médiateur et de sa faculté d'y recourir.

En cas de saisine de l'entreprise et sans réponse de sa part dans un délai de 60 jours, le consommateur pourra saisir le Médiateur.

Le Médiateur décide de la recevabilité des différends qui lui sont soumis.

Il est recommandé que le Médiateur réoriente le dossier qui lui a été adressé prématurément, vers le service traitant les réclamations, chez le professionnel mis en cause.



S'il se déclare incompétent, le Médiateur doit informer le Client par écrit.

Article 3.2 Procédure de saisine

Le Client, de façon *intuitu personae* ou représenté (lorsqu'il a explicitement manifesté sa volonté de saisir le Médiateur) ou le fournisseur de services liés aux transports, hébergement, loisirs, voyage et tourisme saisit le Médiateur au moyen d'un formulaire mis à disposition par le Médiateur, accompagné d'une copie des documents en sa possession, soit directement en ligne, soit par voie postale.

Le Médiateur accuse réception de ce dossier et demande à l'autre partie de lui transmettre les éléments en sa possession et de lui exposer sa position dans le délai de 30 jours.

À défaut de réponse dans le délai indiqué, le Médiateur commence à instruire le dossier sur la seule base des éléments en sa possession.

Les échanges entre le Médiateur et les parties se font par écrit sauf si le Médiateur souhaite entendre personnellement les deux parties.

Article 3.3 Avis rendu par le Médiateur

Une fois l'instruction du dossier terminée, et dans un délai maximum de 90 jours à compter de la recevabilité, le Médiateur rend un avis en équité et en droit.

Toutefois, après en avoir informé les parties, ce délai pourra être rallongé en fonction de la nature, de la complexité, ou du caractère exceptionnel du litige. Un exemplaire de l'avis est adressé au Client et un autre exemplaire au fournisseur de services concerné. Chaque partie à la Médiation est libre de suivre ou de ne pas suivre l'avis rendu par le Médiateur, et en informe l'autre partie ainsi que le Médiateur avec ses motivations.

Si l'avis a été accepté par les parties,

le Médiateur a vocation à en être informé par ces dernières notamment lors d'éventuelles difficultés dans la mise en œuvre de cet avis.

Chapitre IV **Effets et fin de la médiation**

Article 4.1 Prescription

Le Médiateur doit être saisi dans l'année suivant la première réclamation faite auprès du professionnel mis en cause.

Article 4.2 Action en justice

Le Médiateur ne peut pas être saisi si une action en justice a été engagée par le fournisseur de services de transport aérien, hébergement, loisirs, voyage et tourisme ou le client.

Toute action en justice introduite par l'une des parties contre l'autre partie, en cours de Médiation met fin à celle-ci.

Le Médiateur s'interdit de représenter ou de conseiller l'une des parties dans une procédure relative au litige faisant l'objet de la médiation.

Article 4.3 Confidentialité de l'avis

L'avis du Médiateur est confidentiel ; les parties ne peuvent pas, sauf accord entre elles, le produire dans le cadre d'une instance judiciaire.

Chapitre V **Suivi de la médiation**

Article 5.1 Comité de suivi de la Médiation Tourisme et Voyage

Afin de permettre un bon niveau d'information, le comité de suivi de la Médiation Tourisme et Voyage se réunira au moins une fois par an sauf circonstances exceptionnelles, ou plus à l'initiative du Médiateur. Ce comité est composé de représentants de l'État, des associations de consommateurs*, des signataires de la présente Charte et du Médiateur.

Article 5.2 Rapport annuel du Médiateur

Le Médiateur établit un rapport annuel qui est rendu public et diffusé sur son site internet.

Ce rapport comprend notamment une analyse des saisines (nombre total, nombre de saisines rejetées, nombre d'avis favorables au professionnel ou au consommateur...) et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année.

En outre, à partir du traitement des dossiers individuels, le Médiateur peut formuler des propositions d'amélioration afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer à améliorer la qualité de service des secteurs concernés.

Ces recommandations générales, dont il suit la mise en œuvre, sont incluses dans le rapport annuel du Médiateur.

À l'exception du pourcentage d'avis suivis par les fournisseurs de services de transport aérien, voyage et tourisme, le rapport ne contient aucun nom des parties à la Médiation ni aucun élément permettant d'identifier l'une de ces parties.

Chapitre VI **Portée de la charte**

Tout consommateur et tout fournisseur de services liés aux transports, hébergement, loisirs, voyage et tourisme, ayant recours au Médiateur désigné conformément à la présente Charte, s'engage à respecter la présente Charte en toutes ses dispositions.

Ce dispositif peut recevoir l'adhésion de nouveaux membres. La liste récapitulative, à jour, des signataires, figure sur le site internet de MTV.

Annotations :

* Au sens de la présente charte, le terme « associations de consommateurs » comprend toutes les associations de consommateurs agréées ne siégeant pas auprès de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation.

Rapport édité par la
Médiation du Tourisme et Voyage
Mars 2021

.....
Création et réalisation :
éditions stratégiques - 01 49 48 97 98

WWW.MTV.TRAVEL

MTV MÉDIATION TOURISME VOYAGE

BP 80 303
75823 PARIS CEDEX 17

2020



La Médiation
Tourisme
et Voyage