

RAPPORT
ANNUEL

2022

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 2022 de MTV a été rendu public le 16 mars 2023.

SOMMAIRE

04 L’ANNÉE 2022

- Le mot du Médiateur
- Verbatim
- Les rencontres de la médiation
- Cartes des destinations à risque 2023

10 L’ACTIVITÉ DE MTV

- Nouveaux adhérents
- MTV en chiffres
- Répartition typologique des dossiers traités
- Exemples de dossiers traités

24 RECOMMANDATIONS AUX PROFESSIONNELS

25 CLUB DES MÉDIATEURS ET MTV EN EUROPE

- Club des Médiateurs
- MTV en Europe, le réseau TRAVEL_NET

28 LA PROBLÉMATIQUE JURIDIQUE

- L’obligation d’information des compagnies aériennes

30 COMMUNICATION 2022

- Le site de la MTV
- MTV dans les médias
- Bilan des litiges transfrontaliers avec le CEC France

33 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

18 335

DEMANDES
DE MÉDIATION
REÇUES EN 2022
(contre 20 137 en 2021)

6 860

SOLUTIONS AMIABLES
PROPOSÉES
(contre 7 650 en 2021)

97,74 %

DES AVIS PROPOSÉS
PAR MTV ONT ÉTÉ
ACCEPTÉS PAR TOUTES
LES PARTIES
(contre 98 % en 2021)

119

JOURS EN MOYENNE POUR
TRAITER UN DOSSIER ET
PROPOSER UNE SOLUTION
(contre 129 en 2021)

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 référencée 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 2022

LE MOT DU MÉDIATEUR



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 à compter du 2 janvier 2020. Par ailleurs, il est Président du Club des Médiateurs de Services au Public depuis janvier 2016. Diplômé de l'École Nationale de l'Administration (ENA), il 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.

“En 2022 dans nos avis sur les délais excessifs de remboursements des billets pour les vols annulés par les compagnies, nous avons préconisé aux professionnels d’y ajouter un dédommagement, avec un avoir, ou avec un geste commercial. En leur rappelant que le règlement européen 261/2004 exige un remboursement en 7 jours !”

Pour notre médiation, l'après-Covid n'a pas commencé. Les litiges traités restent à un niveau très élevé en 2022, avec 18 335 demandes de médiation, autant qu'en 2020 (18 332), première année de la pandémie qui a ravagé pendant deux ans l'industrie du tourisme et du voyage. Nous avons moitié moins de saisines en 2019 (8 667). La pandémie est pourtant derrière nous, alors comment expliquer ce niveau très élevé de litiges et de saisines, que l'on observe encore en ce début de 2023 ?

Il y a d'abord l'effet retard de tous les litiges dus aux très nombreuses annulations de vols et de séjours effectuées à partir de mars 2020, et insuffisamment, et très tardivement, traités par des services clients qui se trouvaient submergés, ou arrêtés, par le confinement. Notre médiation elle-même a dû faire face à un brutal doublement des demandes : notre dispositif ne pouvait aussi vite augmenter ses moyens de traitement à ce niveau, avec le confinement et le télétravail à domicile. En outre l'absence de réponse à nos demandes auprès des professionnels ne nous permettait pas de monter nos dossiers dans les temps. Néanmoins, nous avons réussi en 2022 à baisser nos délais de traitement de 177 à 119 jours

pour les dossiers recevables, et nous comptons bien cette année revenir aux 90 jours souhaitables grâce au renforcement de notre dispositif.

Il y a aussi le maintien de la part prépondérante, et à un niveau très élevé, du transport aérien dans les litiges traités : 65 % d'entre eux en 2022, au niveau de l'année précédente (66 %), du fait des annulations de vols auxquelles ont été contraintes les compagnies avec les fermetures de frontières, sans pour autant pouvoir (ou vouloir) rembourser les passagers. En 2022 nous avons constaté que ces remboursements se faisaient toujours avec difficulté, ou après des retards de plusieurs mois. On ne peut que regretter les délais excessifs de remboursements des billets pour les vols annulés par les compagnies. Nous avons préconisé aux professionnels d'y ajouter un dédommagement, avec un avoir, ou avec un geste commercial. En leur rappelant que le règlement européen 261/2004 exige un remboursement en 7 jours !

En outre, on a pu observer le jeu de ping-pong auquel se sont livrés les agences intermédiaires de réservation en ligne et les transporteurs aériens dans les procédures de remboursement.



Leur opacité n'aide pas des passagers qui ne savent pas à qui s'adresser. Nous recommandons à ces professionnels une meilleure information précontractuelle sur la procédure de remboursement. Nous leur conseillons aussi d'informer leurs clients en cas de vol sec sur les règles sanitaires à observer pour le franchissement des frontières : ces règles subsistent pour beaucoup de pays, et en plus évoluent, ce qui a conduit à de nombreux refus d'embarquement. Cette recommandation que nous faisons dans ce rapport annuel permettrait en outre d'aligner les compagnies aériennes sur l'obligation faite sur ce point aux agences. Les professionnels, notamment de l'aérien, ont tout intérêt à éviter une nouvelle réglementation en établissant eux-mêmes de meilleures pratiques, telles que celles proposées dans ce rapport annuel. Les organisations professionnelles ont, à ce titre, un rôle à jouer.

Enfin la reprise des voyages et du transport aérien a apporté de nouveaux litiges : ceux dus aux annulations nombreuses de vols en 2022 auxquelles ont été contraints les compagnies et les aéroports face à leurs problèmes de personnel et aux mouvements sociaux. Ces difficultés, accompagnées

par de nombreuses grèves dans les aéroports, ont été en outre souvent aggravées par l'absence de proposition de réacheminement, comme les règles européennes l'imposent aux compagnies. Les passagers, livrés à eux-mêmes, ont dû trouver seuls les moyens de poursuivre leur voyage, ou de l'abandonner. Les charges supplémentaires qui seraient ainsi imposées aux clients doivent être, selon nous, remboursées, même si les règles européennes ne le prévoient pas.

Le redémarrage du tourisme l'an passé a donc conduit à de nouvelles et nombreuses demandes de médiation. Ce tableau contrasté s'éclaire néanmoins d'une satisfaction : le taux d'acceptation de nos avis reste à 98 %, un taux exceptionnellement élevé qui illustre la confiance des professionnels et des consommateurs dans les solutions que nous leur proposons pour résoudre à l'amiable leur litige. Il est vrai que c'est leur intérêt, dans le paysage compliqué que connaît le tourisme depuis deux ans, de trouver une issue à leurs conflits. En ces temps difficiles la médiation joue plus que jamais son rôle dans notre société.

Jean-Pierre Teyssier
Médiateur du Tourisme et du Voyage

VERBATIM



Laurent Timsit

Délégué général - FNAM (Fédération Nationale de l'Aviation Marchande)

« Membre fondateur du dispositif de médiation en matière de tourisme et de voyage, la FNAM et les compagnies aériennes qu'elle représente, ont toujours été attachées à la qualité de service proposée aux passagers. Cet attachement se matérialise par un travail étroit et soutenu avec le médiateur du Tourisme et du Voyage depuis plus de dix ans.

La publication du rapport annuel de la MTV est l'occasion de saluer à nouveau le travail effectué en 2022. Il s'inscrit ainsi au lendemain d'une année marquée par une reprise progressive du trafic aérien. Plus forte que celle initialement anticipée notamment lors de la saison estivale, avec respectivement 86,4 % du trafic au mois de juillet et 87,4 % au mois d'août par rapport à l'année 2019, cette reprise fut source de nombreux enjeux pour les compagnies aériennes.

Engagées à fournir la meilleure expérience à leurs passagers et

à améliorer leurs produits et services pour satisfaire leurs exigences, les compagnies aériennes ont su répondre à ces enjeux malgré quelques événements qui ont pu perturber la saison estivale. Ces derniers illustrent la dépendance des compagnies aériennes à l'égard de l'ensemble de l'écosystème aérien et aéroportuaire (police aux frontières, traitement bagages, contrôleur aérien, etc.). Ces événements nous rappellent l'importance pour l'ensemble des acteurs du secteur de travailler ensemble pour assurer in fine la meilleure qualité de service possible aux passagers en y associant la MTV.

Nous sommes donc pleinement mobilisées au quotidien et à l'aube des rendez-vous internationaux de 2023 et 2024 que sont la Coupe du monde de Rugby et les Jeux olympiques, faisant de ces échéances une opportunité de faire rayonner notre savoir-faire et d'améliorer la qualité de service à destination des passagers. »



Jean-François Michel

Président de la MTV

« L'activité de la Médiation Tourisme et Voyage en 2022, s'inscrit légèrement en baisse (- 9 %) par rapport à 2021, mais reste sur des volumes extrêmement importants (l'un des plus élevés des médiateurs de la consommation) et atteint le second niveau le plus important depuis la création, avec 18 335 saisines reçues.

Au-delà des chiffres, il est intéressant de noter une transition dans les motifs de griefs et un "retour à la normale" dans le traitement de fond des dossiers, illustrant la reprise des voyages enregistrée au cours de l'année.

En effet, si les litiges liés à l'épidémie de Covid représentaient toujours plus de 63 % des dossiers en 2021, ils passent à un peu moins de 33 % en 2022 juste devant les problématiques d'avarie de transport (21 %).

“Voyager sans rencontrer l'autre,
ce n'est pas voyager, c'est se déplacer.”

Alexandra David Neel

**Adriana Minchella**

Présidente du CEDIV (réseau d'agences de voyages indépendantes)

Les objectifs que j'avais fixés à la MTV, lors de notre dernière assemblée générale, étaient de maintenir la qualité dans le traitement des dossiers, tout en réduisant le délai de traitement, qui avait fortement pâti de l'explosion des demandes à partir de 2020.

Et sur ces 2 points, la médiation a répondu présente avec :

- 6 860 solutions amiables proposées (contre 7 650 en 2021)
- 97,74 % des avis proposés par MTV ont été acceptés par toutes les parties (contre 98 % en 2021)
- 119 jours en moyenne pour traiter un dossier et proposer une solution (contre 129 en 2021)

Je tiens donc à remercier et féliciter le Médiateur Jean-Pierre Teyssier, ainsi que les équipes de la MTV pour leur travail et leur implication dans la pacification des relations entre professionnels du secteur et consommateurs. »

« La Médiation du Tourisme, en quelques années est devenue un allié objectif des professionnels du voyage et du Tourisme car elle a cette qualité indéniable et incontournable d'avoir pris ses racines dans notre industrie.

Nous travaillons avec la Médiation car si l'on veut faire correctement notre travail et rendre service au consommateur - même si parfois, nous avons des points de vue et des positions différentes - c'est avec beaucoup de plaisir et d'attention que nous recevons les avis et les commentaires émanant de ses services. Toujours bien documentés, actualisés impartiaux et ils sont, selon moi, bien meilleurs que la plupart des décisions rendues par des juges souvent peu familiers avec la complexité du monde des Voyages et du Tourisme.

La MTV est toujours présente à notre convention, elle peut ainsi exposer son actualité, ses constats effectués sur son dernier exercice dans les secteurs du transport, de l'hébergement, du tourisme et du loisir.

Les professionnels du tourisme avisés savent intégrer ces informations à leurs activités, et modifier certains process, sensibiliser leurs salariés et anticiper certaines situations qui pourraient avoir des conséquences dommageables sur leurs relations commerciales avec leurs clients.

Plus de 12 années après sa création, sa notoriété grandissante et la pertinence des avis rendus ont contribué à asseoir sa réputation.

On se rend compte que son existence est de plus en plus connue du grand public.

Le secteur du commerce et des services dans l'environnement agité que nous traversons en permanence, car le voyage, le déplacement dépendent de tant de facteurs que l'on se devait d'avoir un tel organisme.

Gain de temps, d'énergie, de stress et quoi que l'on puisse en penser, gain de reconnaissance et de fidélisation de la clientèle. Responsabilité et transparence sont des qualités indispensables dans le commerce et la MTV est une de nos valeurs ajoutées.

Membre des EDV et de l'APST, co-fondateurs de la Médiation, le CEDIV soutient cet organisme. »

LES RENCONTRES DE LA MÉDIATION

JANVIER

- 20 – Club des médiateurs Plénière des Médiateurs
- 25 – Travel Net
- 26 – Bureau Club des médiateurs des Médiateurs
- 27 – Atelier Club des médiateurs
- 31 – DGAC

FEVRIER

- 9 – Ministère de la Justice

MARS

- 16 – Associations de consommateurs
- 17 – ATELIER SMT
- 17 – Conférence de presse Salon du Tourisme
- 18 – ATELIER SMT
- 31 – Forum SETO

AVRIL

- 4 – Bureau Club des médiateurs
- 7 – Plénière Club des médiateurs des Médiateurs

MAI

- 5 – Congrès Entreprises du Voyage
- 7 – Atelier juridique EDV
- 11 – Bureau Club des médiateurs
- 12 – Formation Droit des Contrats
- 18 – MISTERFLY
- 19 – Plénière Club des médiateurs avec associations de consommateurs (La Poste)

JUIN

- 1 – EF EDUCATION
- 7 – MSC CROISIERE
- 8 – Bureau Club des médiateurs
- 8 – UNOSEL
- 14 – EDV Lyon
- 15 – Médiation Commerce Electronique
- 15 – Séminaire Club des médiateurs
- 29 – CA et AG MTV

JUILLET

- 5 – Colloque « Directive voyages à forfait et prestations liées » - Université Paris 1 Panthéon Sorbonne

SEPTEMBRE

- 8 – Commission juridique EDV
- 19 – Bureau Club des médiateurs
- 29 – Plénière Club des médiateurs Notariat

NOVEMBRE

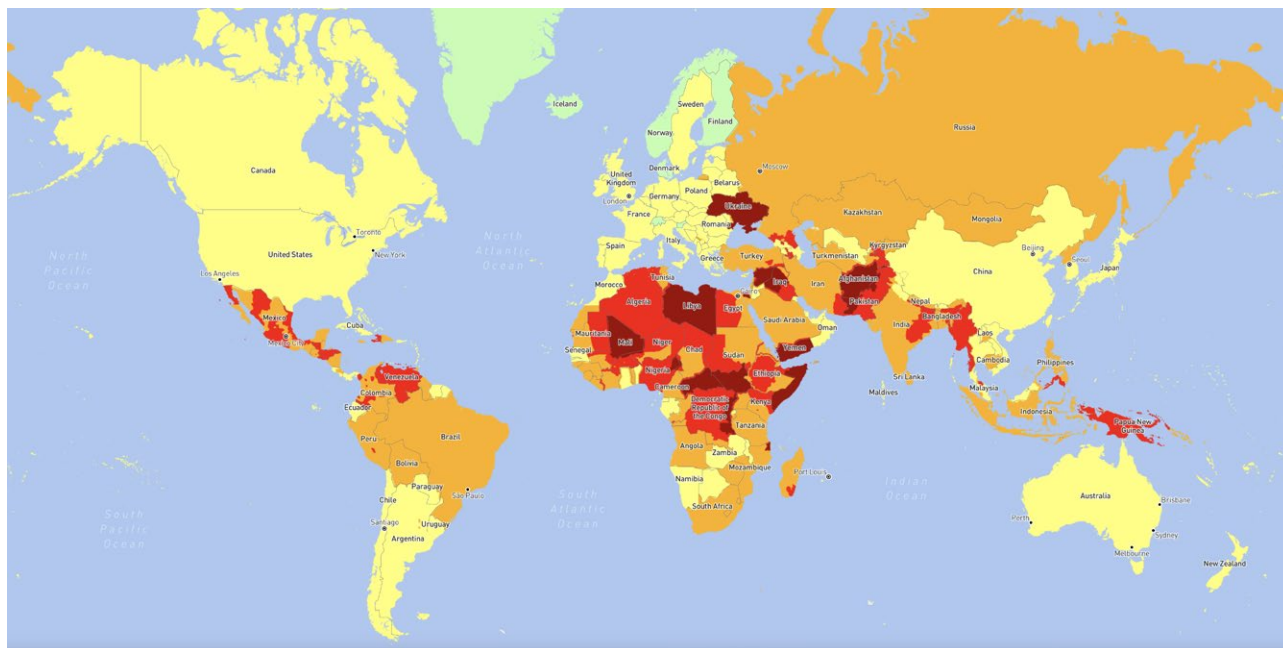
- 3 – PTD study team
- 7 – ETRAVELI
- 8 – PTD GROUP
- 10 – Table-ronde. AMARC (services clients)
- 14 – Bureau Club des médiateurs
- 17 – SETO
- 23 – Congrès UIMH (hôteliers)
- 28 – Médiateur Allemand
- 29 – Accor

DECEMBRE

- 1 – Corsica Ferries
- 2 – Commission juridique EDV
- 2 – Déjeuner débat Club des médiateurs Tourisme et Technologies
- 3 au 10 – Convention CEDIV
- 5 – Club des médiateurs Plénière Caisse des Dépôts
- 13 – Réunion Responsables Médiations
- 17 – Atelier Leclerc Voyage

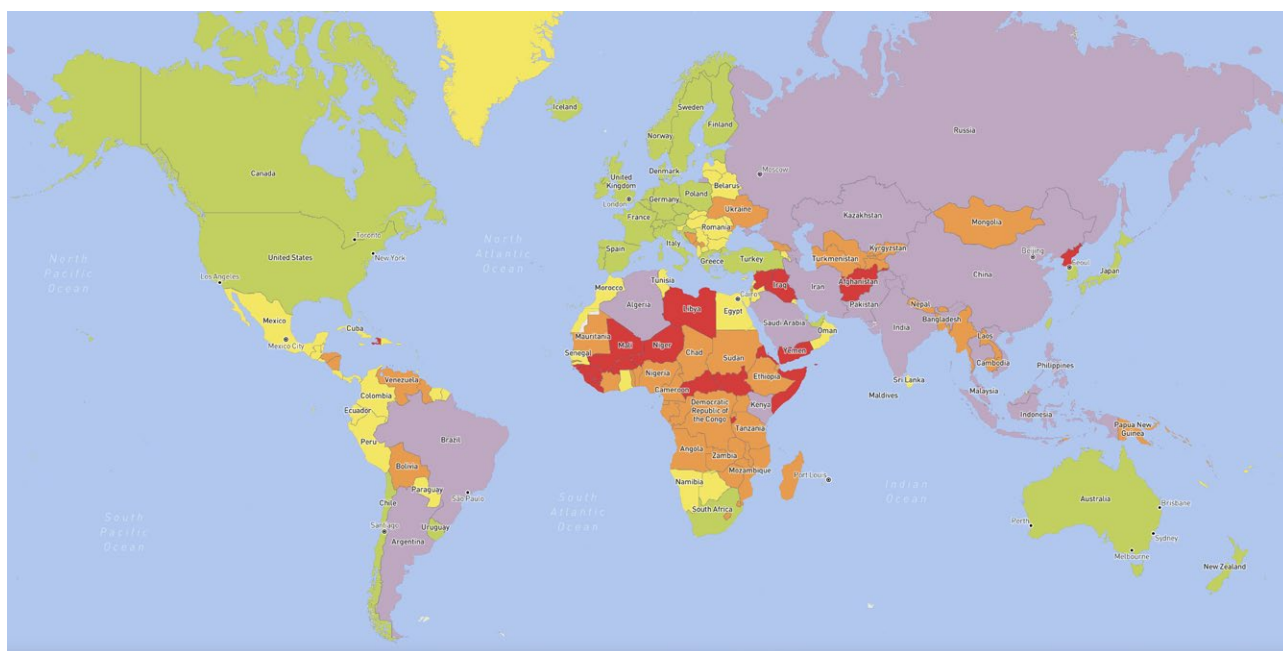
CARTOGRAPHIE DES DESTINATIONS À RISQUE PAR INTERNATIONAL SOS

Sécurité



● Insignifiant ● Faible ● Moyen ● Élevé ● Extrême

Conditions sanitaires



● Faible ● Moyen ● Variable ● Élevé ● Très élevé

L'ACTIVITÉ DE MTV



*“L'équitable, tout en étant
juste, n'est pas le juste
selon la loi, mais un correctif
de la justice légale.”*

Aristote

LES NOUVEAUX ADHÉRENTS EN 2022

Hébergement

Hôtel Bambou
Le Grand Hôtel Courchevel
Le Chabichou
Les suites de la Potinière
Le Voyageur hôtel-restaurant
Hôtel le Ponteil
Château le Briou
Hostellerie le Mirabeau
Hoosteez
Novasol
Sas Flamands loft
Brique bleue studio
Hôtel de France Libourne
Chalet Paradis Blanc
Ecolodge Le bruit de l'eau
Château de Lichtenberg
Best hotel
New life sarl – camping
les Moulettes
Avec Charlotte en Sologne
Hôtel Sauternes le 23
Château de Brou
Domaine Saint-François
Campings.com

Transport

Air Algérie
Air India
Flyplay
Air Austral

Loisirs – sport

Groupe Quad Action
Aventure and you
Sarl Strecc
Viality tour
Sailcoop
Drive and travel – Holdec
Click and boat
Société d'exploitations
speleologiques de Padirac
Easy buggy
European tour group
Bicyclette verte
Respire
Sports tours international
Train et traction
Train des mouettes
Skiset holidays
Vinci Stadium

Opérateur de voyage

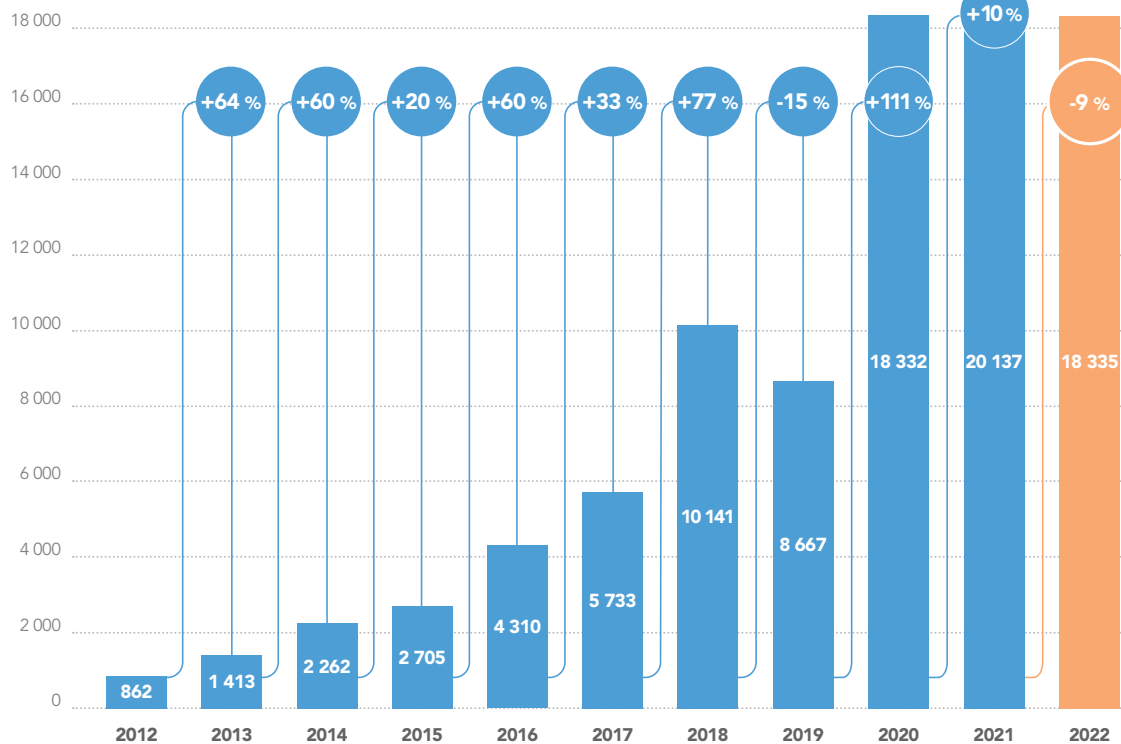
Le carré des as
Aeroviaggi
Sarl Wine Spa
Explorensi
Sarl Pop Com – l'agence
creative
Xcom
Sogecie
5c developpement
Hortense Green

Divers

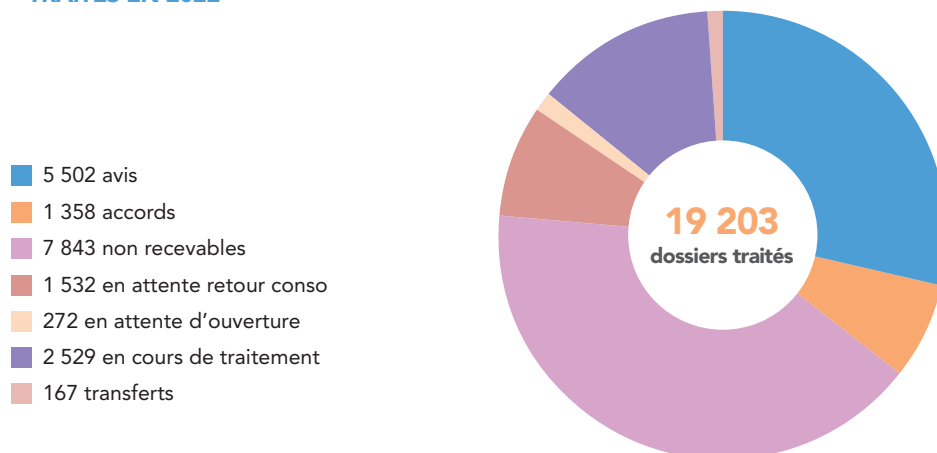
Padirac produits derives

MTV EN CHIFFRES

1_ ÉVOLUTION DES DEMANDES DE MÉDIATION



2_ RÉPARTITION GLOBALE DES DOSSIERS TRAITÉS EN 2022



3_ DOSSIERS NON RECEVABLES

RÉPARTITION DES DOSSIERS NON RECEVABLES (en %)

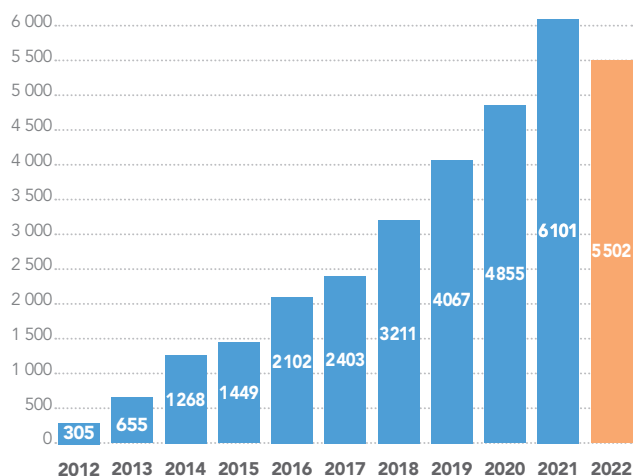
	2021	2022
Professionnel non adhérent	37,21	21,31
Absence de saisine préalable	35,26	43,90
Rétractation du demandeur	20,70	15,00
Saisine hors délai de 12 mois	2,12	12,71
Renvoyés aux compagnies	2,05	0,34
Hors champ de compétence	1,26	1,99
Saisine avant le délai de 60 jours	0,72	2,50
Cessation d'activité du professionnel	0,40	1,67
Action judiciaire en cours	0,18	0,46
Dommage corporel	0,06	0,08
Officine (non mandatée)	0,04	0,03

4_ TRANSMISSIONS À DES ENTITÉS PARTENAIRES

CEC / Centre Européen des Consommateurs	107
Direction Générale de l'Aviation Civile	17
Médiation des Assurances	27
Médiation SNCF	13
Médiation RATP	1
APST	2

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)

6_ SOLUTIONS PROPOSÉES DANS LES AVIS

	(en %)
Demande de dédommagement	51,09
Réévaluation de dédommagement	8,61
Nouveau dédommagement suffisant	1,45
Dédommagement suffisant	11,63
Pas lieu à dédommagement	27,15

Article L612-2 du Code de la Consommation

Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

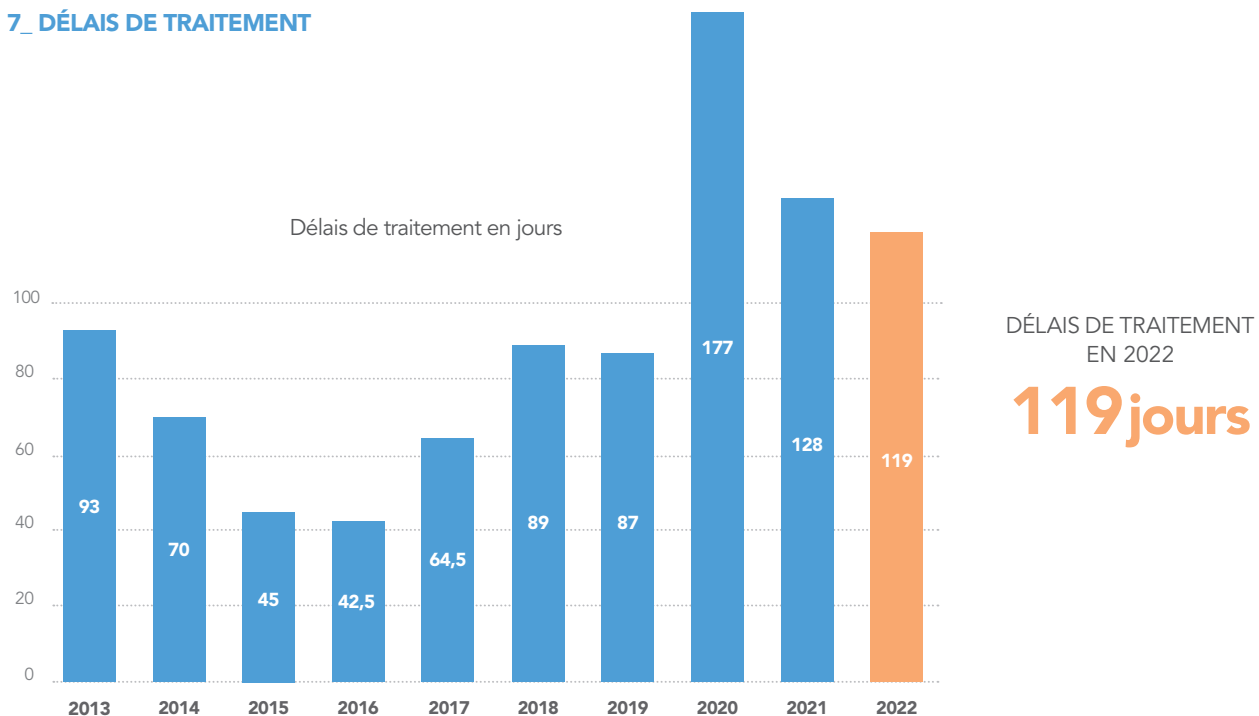
- 1° Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.
- 2° La demande est manifestement infondée ou abusive.
- 3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

- 4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

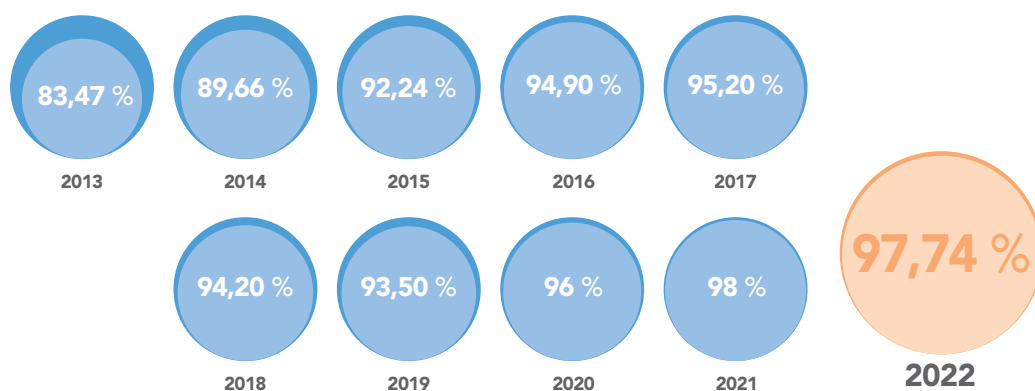
- 5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

7_ DÉLAIS DE TRAITEMENT



8_ TAUX D'ACCEPTATION DES AVIS RENDUS



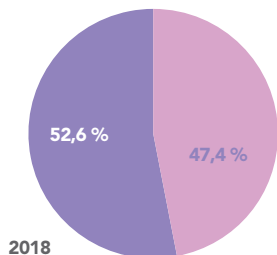
“L'équité, c'est l'égalité avec une juste dose d'inégalité.”

John Rawls

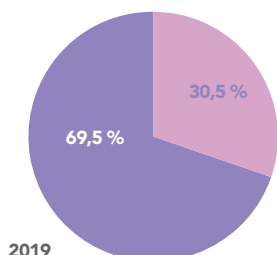
RÉPARTITION TYPOLOGIQUE DES DOSSIERS TRAITÉS

1_ CANAL DE SAISINE

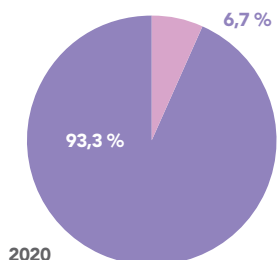
web postal



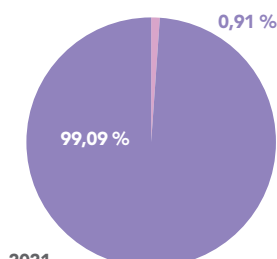
2018



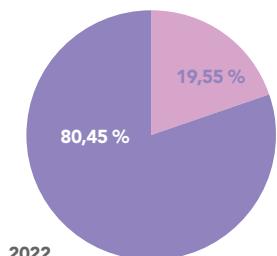
2019



2020



2021



2022

2_ ORIGINE DES SAISINES

	2021	2022
Consommateur en direct	91,18 %	93,28 %
Protection juridique	4,09 %	3,71 %
Avocat du consommateur	2,38 %	0,98 %
Association de consommateurs	1,75 %	1,64 %
Professionnel	0,20 %	0,15 %
Conciliateur de justice	0,10 %	0,11 %
Officine juridique	0,07 %	0,02 %
Autre médiateur	0,06 %	0,03 %
Centre Européen des consommateurs	0,06 %	0,02 %
SAV Flights	0,04 %	0,01 %
Le Défenseur des droits	0,02 %	0,02 %
Comité d'entreprise	0,02 %	0,02 %
Plateforme ODR	0,00 %	0,02 %

3_ NATURE ET CANAL DE VENTE DE LA PRESTATION LITIGIEUSE

	2021	2022
Billet d'avion	66,38 %	65,45 %
Forfait touristique classique	21,44 %	18,21 %
Hébergement seul	3,60 %	3,89 %
Croisière	2,32 %	2,68 %
Transport maritime	1,52 %	1,66 %
Transport collectif urbain	0,72 %	0,80 %
Billets avion + train	0,61 %	0,45 %
Billet d'avion + location de voiture	0,51 %	0,00 %
Transport autocar	0,45 %	0,64 %
Entrée parc de loisirs – culturel	0,41 %	0,49 %
Séjour linguistique	0,41 %	0,38 %
Activités sportives	0,39 %	0,47 %
Billet spectacle - évènement	0,38 %	0,48 %
Location de voiture	0,25 %	0,37 %
Prise en charge aéroportuaire	0,12 %	0,13 %
Carte de fidélité	0,10 %	0,08 %
Prestation ski	0,09 %	0,00 %
Golf	0,04 %	0,00 %
Restauration	0,03 %	0,00 %
Saut en parachute	0,01 %	0,00 %
Billet de train	0,00 %	0,18 %
Autre	0,00 %	3,35 %
Coffret cadeau	0,00 %	0,31 %

4_ CANAL DE VENTE DES PRESTATIONS MISES EN CAUSE

	2021	2022
Internet	82,69 %	70,20 %
Agence physique	12,10 %	23,97 %
Téléphone	3,22 %	3,07 %
Smartphone	1,15 %	1,60 %
Comité d'entreprise	0,42 %	0,63 %
Guichet automatique	0,22 %	0,33 %
À bord d'un véhicule	0,16 %	0,19 %

RÉPARTITION GLOBALE DES DOSSIERS



TYPE DE GRIEF	2021	2022
Sécurité – épidémie – catastrophe nat	63,44 %	32,94 %
Retard/annulation/surbooking (aérien)	13,03 %	20,15 %
Annulation du contrat	9,19 %	9,70 %
Facturation – paiement	3,55 %	4,89 %
Non respect du contrat	1,91 %	4,96 %
Bagages – effets personnels	1,16 %	4,48 %
Information – conseil	1,04 %	2,37 %
Verbalisation	0,99 %	1,24 %
Qualité	0,84 %	4,57 %
Retard/annulation (hors aérien)	0,44 %	0,89 %
Formalités administratives	0,37 %	1,42 %
Hébergement non fourni	0,13 %	0,57 %
Assurance	0,09 %	0,09 %
Cessation d'activité	0,09 %	0,05 %
Autre	3,72 %	11,68 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS

- 1 - France métropolitaine
- 2 - USA
- 3 - Espagne
- 4 - Italie
- 5 - Maroc

FORFAIT TOURISTIQUE



TYPE DE GRIEF	2021	2022
Non-respect du contrat	2,63 %	11,77 %
Retard/annulation/surbooking (aérien)	10,44 %	7,58 %
Qualité	1,14 %	11,02 %
Annulation du contrat	10,59 %	13,86 %
Facturation – paiement	2,12 %	4,05 %
Hébergement non fourni	0,20 %	1,44 %
Information – conseil	1,10 %	3,72 %
Bagages – effets personnels	1,11 %	1,86 %
Formalités administratives	0,44 %	2,33 %
Sécurité – épidémie – catastrophe nat	65,03 %	35,49 %
Retard/annulation (hors aérien)	0,69 %	0,42 %
Assurance	0,17 %	0,42 %
Autre	3,44 %	5,58 %
Cessation d'activité	0,08 %	0,47 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS

- 1 - Espagne
- 2 - Grèce
- 3 - Italie
- 4 - Tunisie
- 5 - France

MONTANT DE LA DEMANDE	2021	2022
Non chiffré	64,05 %	66,25 %
– de 100 €	1,17 %	1,44 %
101 à 250 €	3,91 %	3,89 %
251 à 500 €	5,79 %	5,96 %
501 à 1 000 €	8,31 %	8,25 %
1 001 à 3 000 €	11,84 %	10,07 %
3 001 à 5 000 €	2,11 %	2,16 %
+ de 5 000 €	1,09 %	1,10 %
Autre compensation	1,74 %	0,88 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2021	2021
Non chiffré	42,40 %	61,85 %
– de 100 €	0,75 %	0,45 %
101 à 250 €	2,57 %	1,81 %
251 à 500 €	6,45 %	2,98 %
501 à 1 000 €	12,37 %	7,32 %
1 001 à 3 000 €	22,11 %	15,35 %
3 001 à 5 000 €	7,00 %	5,57 %
+ de 5 000 €	4,90 %	3,76 %
Autre compensation	1,44 %	0,91 %

*“La première égalité,
c’est l’équité.”*

Victor Hugo

TRANSPORT AÉRIEN



TYPE DE GRIEF	2021	2022
Retard/annulation/surbooking	13,94 %	24,05 %
Bagages – effets personnels	1,27 %	3,68 %
Annulation du contrat	8,30 %	8,52 %
Facturation – paiement	2,23 %	4,31 %
Information – conseil	0,83 %	1,27 %
Non respect du contrat	0,64 %	1,82 %
Formalités administratives	0,32 %	1,26 %
Qualité	0,08 %	0,17 %
Assurance	0,08 %	0,08 %
Sécurité – épidémie – catastrophe nat	69,65 %	46,92 %
Autre	2,37 %	7,58 %
Cessation d’activité	0,06 %	0,01 %
Carte de fidélité	0,23 %	0,34 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS

- 1 - France métropolitaine
- 2 - Maroc
- 3 - USA
- 4 - Espagne
- 5 - La Réunion

MONTANT DE LA DEMANDE	2021	2022
Non chiffré	61,10 %	67,55 %
– de 100 €	1,37 %	0,83 %
101 à 250 €	5,28 %	3,86 %
251 à 500 €	7,58 %	6,64 %
501 à 1000 €	9,56 %	8,90 %
1 001 à 3000 €	11,55 %	9,62 %
3 001 à 5000 €	1,92 %	1,52 %
+ de 5000 €	0,51 %	0,47 %
Autre compensation	1,15 %	0,62 %

TRANSPORT COLLECTIF URBAIN



TYPE DE GRIEF	2021	2022
Verbalisation	67,38 %	72,38 %
Facturation – paiement	7,01 %	7,62 %
Annulation du contrat	4,27 %	2,86 %
Bagages – effets personnels	0,91 %	0,95 %
Information – conseil	1,52 %	0,95 %
Non-respect du contrat	1,83 %	2,86 %
Sécurité	2,44 %	-
Autre	10,98 %	9,52 %
Avarie de transport	3,35 %	1,90 %
Qualité	0,30 %	0,95 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2021	2022
Non chiffré	50,60 %	48,44 %
– de 100 €	21,69 %	21,88 %
101 à 250 €	13,25 %	10,94 %
Autre compensation	11,24 %	18,75 %

PARCS DE LOISIRS



TYPE DE GRIEF	2021	2022
Qualité	14,29 %	13,64 %
Sécurité – épidémie – catastrophe nat	63,27 %	50,00 %
Non-respect du contrat	6,12 %	4,55 %
Facturation – paiement	-	10,61 %
Information – conseil	2,04 %	3,03 %
Annulation du contrat	6,12 %	4,55 %
Autre	6,12 %	12,12 %
Bagages – effets personnels	2,04 %	1,52 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2021	2022
Non chiffré	63,89 %	72,73 %
– de 100 €	2,78 %	-
101 à 250 €	11,11 %	2,27 %
251 à 500 €	8,33 %	4,55 %
501 à 1000 €	8,33 %	13,64 %
1 001 à 3 000 €	2,78 %	4,55 %
3 001 à 5 000 €	-	2,27 %
Autre compensation	2,78 %	-

TRANSPORT PAR AUTOCAR



TYPE DE GRIEF	2021	2022
Retard/annulation	42,44 %	37,93 %
Non respect du contrat	5,88 %	6,90 %
Bagages – effets personnels	18,49 %	19,54 %
Annulation du contrat	8,82 %	4,60 %
Verbalisation	7,98 %	9,20 %
Information – conseil	1,26 %	-
Qualité	0,84 %	1,15 %
Sécurité – épidémie – catastrophe nat	8,40 %	1,15 %
Autre	1,26 %	14,94 %
Facturation – paiement	3,78 %	1,15 %
Formalités administratives	0,84 %	3,45 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS

- 1 - France métropolitaine
- 2 - Espagne
- 3 - Italie
- 4 - Angleterre
- 5 - Pays-Bas

MONTANT DE LA DEMANDE	2021	2022
Non chiffré	37,50 %	77,94 %
– de 100 €	26,56 %	10,29 %
101 à 250 €	18,23 %	7,35 %
251 à 500 €	7,81 %	1,47 %
501 à 1000 €	2,08 %	-
1 001 à 3 000 €	3,65 %	2,94 %
3 001 à 5 000 €	0,52 %	-
+ de 5 000 €	1,04 %	-
Autre compensation	2,60 %	-

CROISIÈRE



TYPE DE GRIEF	2021	2022
Non respect du contrat	15,24 %	6,57 %
Annulation du contrat	18,62 %	16,12 %
Qualité	7,02 %	4,48 %
Retard / Annulation (aérien)	2,16 %	5,97 %
Facturation – paiement	4,72 %	4,48 %
Bagages – effets personnels	2,43 %	2,09 %
Retard/annulation transport	2,97 %	-
Information – conseil	1,62 %	5,37 %
Formalités administratives	1,62 %	2,39 %
Sécurité – épidémie – catastrophe nat	40,22 %	45,37 %
Autre	3,37 %	7,16 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS

- 1 - Méditerranée
- 2 - Italie
- 3 - Norvège
- 4 - Égypte
- 5 - Grèce

MONTANT DE LA DEMANDE	2021	2022
Non chiffré	46,74 %	1,75 %
- de 100 €	2,23 %	15,35 %
101 à 250 €	2,61 %	2,63 %
251 à 500 €	4,84 %	4,82 %
501 à 1000 €	8,01 %	7,02 %
1 001 à 3000 €	22,91 %	1,32 %
3 001 à 5000 €	5,77 %	0,44 %
+ de 5000 €	5,77 %	62,72 %
Autre compensation	2,23 %	3,95 %

TRANSPORT MARITIME



TYPE DE GRIEF	2021	2022
Retard/annulation	26,70 %	27,19 %
Non respect du contrat	2,56 %	2,43 %
Annulation du contrat	16,48 %	11,17 %
Information – conseil	1,14 %	1,95 %
Facturation – paiement	3,41 %	4,37 %
Sécurité – épidémie – catastrophe nat	43,47 %	41,26 %
Autre	3,13 %	11,17 %
Assurance	0,57 %	0,49 %
Bagages – effets personnels	0,57 %	-
Qualité	1,99 %	-

5 PRINCIPALES DESTINATIONS

- 1 - Corse
- 2 - France métropolitaine
- 3 - Algérie
- 4 - Tunisie
- 5 - Maroc

MONTANT DE LA DEMANDE	2021	2022
Non chiffré	55,56 %	72,86 %
- de 100 €	2,22 %	-
101 à 250 €	10,74 %	5,71 %
251 à 500 €	11,85 %	11,43 %
501 à 1000 €	7,04 %	4,29 %
1 001 à 3000 €	10,37 %	4,29 %
3 001 à 5000 €	0,37 %	-
Autre compensation	1,85 %	1,43 %

HÉBERGEMENT SEUL



TYPE DE GRIEF	2021	2022
Qualité	12,15 %	19,10 %
Facturation – paiement	7,70 %	10,27 %
Annulation du contrat	23,19 %	19,30 %
Non respect du contrat	7,42 %	7,19 %
Hébergement non fourni	3,80 %	3,29 %
Bagages – effets personnels	0,56 %	0,41 %
Information – conseil	1,67 %	1,44 %
Sécurité – épidémie – catastrophe nat	38,49 %	23,82 %
Autre	4,64 %	13,96 %
Formalités administratives	0,19 %	0,62 %
Assurance	0,09 %	0,21 %
Cessation d'activité	0,09 %	0,41 %

5 PRINCIPALES DESTINATIONS

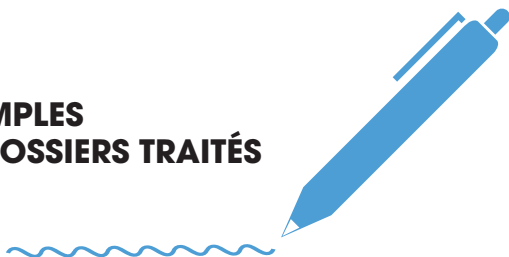
- 1 - France métropolitaine
- 2 - Espagne
- 3 - Italie
- 4 - USA
- 5 - Maroc

MONTANT DE LA DEMANDE	2021	2022
Non chiffré	43,89 %	62,77 %
– de 100 €	3,87 %	3,08 %
101 à 250 €	9,98 %	6,46 %
251 à 500 €	13,34 %	8,31 %
501 à 1 000 €	13,72 %	9,85 %
1 001 à 3 000 €	11,72 %	8,31 %
3 001 à 5 000 €	1,00 %	0,31 %
+ de 5 000 €	0,25 %	0,31 %
Autre compensation	2,24 %	0,62 %

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

Montesquieu

EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS



PRESTATIONS PERDUES DU FAIT D'UNE AVARIE DE VOL

Faits et demande

Le client a acheté auprès d'une compagnie aérienne un vol reliant Bordeaux à Lisbonne. Ce dernier a été annulé et le client n'a pas été en mesure de consommer une chambre d'hôtel réservée auprès d'un autre prestataire (dans le cadre d'un contrat séparé). Le client a sollicité le remboursement de son billet annulé ainsi que de la chambre d'hôtel.

Problématique

Le client est-il en droit de demander le remboursement d'une prestation non consommée du fait d'une avarie de vol ?

AVIS DU MÉDIATEUR

Considérant, tout d'abord, que conformément à l'article 8 du Règlement européen n°261/2004, en cas d'annulation de vol, le transporteur aérien effectif est tenu de proposer à son client le **choix entre le remboursement du billet, dans un délai de sept jours, et un réacheminement vers sa destination finale**, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais. Le Médiateur a considéré que, le vol ayant été annulé par la compagnie aérienne, mais sans réacheminement du passager, celle-ci est tenue de rembourser le billet. Considérant, par ailleurs, que conformément à l'article 1231-3 du Code civil, le débiteur n'est tenu que des dommages et intérêts qui ont été prévus ou qui pouvaient être prévus lors de la conclusion du contrat. Le Médiateur a estimé que dans la mesure où, le contrat conclu avec la compagnie aérienne ne portait que sur le transport et que l'hébergement ayant été réservé avec un autre contrat auprès d'un autre prestataire, l'impossibilité pour le client de consommer ce dernier, du fait de l'annulation du vol, **ne constitue pas un dommage prévisible** et assumable et donc remboursable par la compagnie aérienne.

INDEMNISATION DE LA PERTE D'UN BAGAGE EN SOUTE LORS D'UN TRANSPORT EN AUTOCAR

Faits et demande

Une voyageuse s'est plainte de la perte de son bagage en soute par le transporteur et souhaitait obtenir une indemnisation. Elle joignait les factures des objets se trouvant dans son bagage et demandait une indemnisation à hauteur de 900 €. La compagnie a accordé un dédommagement plafonné dans ces CGV à 150 €.

Problématique

Comment évaluer l'indemnisation d'une avarie bagage dans le cadre d'un transport en autocar et le transporteur peut-il le plafonner contractuellement ?

AVIS DU MÉDIATEUR

Pour rappel, l'article 7 du Règlement européen n°181/2011 relatif aux droits des passagers dans le transport par autobus et autocar, n'est **applicable en cas de perte ou de détérioration de bagages que dans l'hypothèse d'un accident**. Par conséquent, ce dernier n'était pas applicable en l'espèce.

Les Conditions Générales de Transport de la compagnie prévoyaient que :

« en cas de perte ou d'avarie de bagages placés en soute, l'indemnité que devra verser la compagnie pour tout dommage justifié dont elle sera tenue pour responsable, est limitée à la somme de 150 € par unité de bagage placé en soute, sauf faute lourde ».

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le Médiateur rend ses avis en droit et/ou en équité.

Le Médiateur s'est appuyé sur l'article R.212-1 du Code de la consommation, qui indiquait que : **« sont irréfragablement abusives les clauses ayant pour objet ou pour effet de supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations ».**

Ainsi, il a considéré que le plafond de 150 € proposé par la compagnie était insuffisant pour permettre un dédommagement raisonnable en cas de perte d'un bagage alors même que la passagère fournissait toutes les factures justifiant le contenu du bagage perdu pour un montant largement supérieur à ce plafond.

Néanmoins, pour évaluer le montant d'un dédommagement « équitable », le médiateur a exclu les factures des objets « interdits/déconseillés » en soute (tels que les articles de valeur), il a ensuite tenu compte la vétusté de certains objets. Aussi, au vu de ces constatations de droit et de fait et après prise en compte des éléments ci-dessus, il a été préconisé que soit accordé à la passagère un dédommagement à hauteur de 250 € au titre de son bagage perdu.

L'OBLIGATION DE PROPOSER UN RÉACHEMINEMENT SUITE À UN VOL ANNULÉ

Faits et demande

Un vol entre Lisbonne et Montpellier a été annulé par le transporteur en raison des mauvaises conditions météorologiques à Lisbonne.

La compagnie aérienne a proposé un report de vol sous réserve de disponibilités.

Le jour même le client a trouvé un autre vol Lisbonne - Paris - Montpellier avec une escale à Paris. À son arrivée à l'aéroport de Paris le client a reçu un mail de la compagnie aérienne lui proposant un nouveau vol pour le lendemain.

Le client a donc demandé le remboursement du nouveau vol de retour qu'elle a choisi d'acheter (plus cher).

La compagnie, refuse cette demande et n'accorde que le remboursement de vol retour initial

Problématique

Quelles sont les conséquences de l'annulation d'un vol lorsque le voyageur choisit de se réacheminer sur un vol autre que celui proposé par la compagnie ?

AVIS DU MÉDIATEUR

Conformément à l'article 8 du Règlement européen n°261/2004 en cas d'annulation de vol les voyageurs ont le choix entre le remboursement ou le réacheminement « vers leur destination finale, dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais ».

En l'espèce, le client n'a reçu la proposition de réacheminement qu'une fois arrivé à destination, via un vol acheté à ses frais.

Aussi, indépendamment du fait de savoir si le réacheminement proposé pour le lendemain du vol initial peut être considéré, comme « dans les meilleurs délais » le seul fait qu'elle ait été communiquée au voyageur trop tardivement la rend inefficace et ne répond pas à l'obligation de réacheminement dans un délai raisonnable.

Le médiateur a donc préconisé le remboursement de la différence tarifaire entre les deux vols retours.

DEMANDE DE REMBOURSEMENT D'UN BILLET ANNULÉ POUR RAISONS MÉDICALES PAR LE VOYAGEUR

Faits et demande

À la suite d'une maladie nécessitant son hospitalisation avant son départ, le voyageur n'était plus en mesure de consommer le vol réservé et a décidé de l'annuler.

Le voyageur demandait le remboursement total sur le fondement de la force majeure.

Problématique

Est-il possible d'exiger de la compagnie aérienne de rembourser un billet que le voyageur n'est plus en mesure de consommer du fait de son état de santé ?

AVIS DU MÉDIATEUR

La jurisprudence de la Cour de cassation (arrêt du 25 novembre 2020) est formelle : il n'est pas possible de demander l'annulation d'une prestation qui n'a pas pu être consommée suite à une maladie, même grave, sur le fondement de la force majeure. Dès lors, demander un tel remboursement dépend des clauses prévues par la compagnie aérienne.

Certaines compagnies aériennes, tel que dans le cas d'espèce, peuvent prévoir une clause indiquant la possibilité pour le voyageur de demander le remboursement en cas de maladie grave. Toutefois, cette clause est le plus souvent rédigée comme une simple faculté de la compagnie aérienne, qui apprécie la gravité de la maladie et interprète les documents qui lui sont communiqués. Il n'y a donc aucune garantie que le remboursement soit accordé. Cette clause ne remplace pas la souscription à une assurance annulation qui aurait pu mieux protéger le voyageur. En outre, le voyageur reste tenu d'apporter les documents nécessaires prouvant sa maladie, sans lesquels le refus de la compagnie aérienne est garanti.

En revanche, le vol n'ayant pas été utilisé, le voyageur avait droit au remboursement du montant des taxes aéroportuaires en application de l'article L224-66 du Code de la consommation, qui doit être accordé sans frais dès lors que le vol prévu n'a pas été consommé.

L'OBLIGATION D'ASSISTANCE EN CAS D'ANNULATION D'UNE TRAVERSÉE MARITIME

Faits et demande

Un client a réservé des billets pour une traversée A/R. La traversée retour a été annulée par la compagnie, et le client a été reprotégé sur la traversée du lendemain ; engendrant des frais d'hébergement, de transport et de restauration durant le délai d'attente de sa nouvelle traversée. Le client demandait une indemnisation et le remboursement des frais engagés. Le professionnel a refusé cette demande, au motif que l'annulation de la traversée était due à de mauvaises conditions météorologiques.

Problématique

Les passagers sont-ils en droit de demander une prise en charge gratuite à la suite de l'annulation de leur traversée (même pour conditions météorologiques défavorables) ? Ont-ils droit en plus à une indemnisation ?

AVIS DU MÉDIATEUR

En vertu de l'article 18 du Règlement (UE) n° 1177/2010, lorsqu'un transporteur peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un service de transport de passagers soit annulé ou à ce que son départ d'un terminal portuaire soit retardé de plus de quatre-vingt-dix minutes, le passager se voit immédiatement offrir le choix entre :

- a) un réacheminement vers la destination finale
- b) le remboursement du prix du billet

En l'espèce, les passagers ont été reprotégés sur la traversée du lendemain, qu'ils ont accepté et consommé.

1) Une indemnisation est-elle possible ?

Conformément à l'article 19 du Règlement susvisé : « les passagers qui subissent un retard à l'arrivée à la destination finale telle qu'établie dans le contrat de transport peuvent, sans perdre leur droit au transport, demander une indemnisation au transporteur ». Néanmoins, l'article 20 dispose que « le transporteur est exonéré de son obligation d'indemnisation s'il prouve que le retard était dû à des conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire en toute sécurité, et que par conséquent, les articles 19 et 17.2 de ce Règlement ne trouvent pas à s'appliquer ».

En l'espèce, le Médiateur a pu vérifier que la traversée avait été annulée à la suite de conditions météorologiques défavorables ; ce qui constitue une circonstance extraordinaire au sens du Règlement précité, exonérant le transporteur de son obligation d'indemnisation.

2) Les frais d'attente (hébergement, restauration) sont-ils remboursables ?

En vertu de l'article 17 relatif à l'assistance en cas de départs annulés ou retardés :

1. « Lorsqu'un transporteur peut raisonnablement s'attendre à ce que le départ d'un service de transport de passagers ou d'une croisière soit annulé ou retardé de plus de quatre-vingt-dix minutes par rapport à l'heure de départ prévue, **les passagers partant de terminaux portuaires se voient offrir gratuitement des collations, des repas ou des rafraîchissements en suffisance compte tenu du délai d'attente**, à condition que ceux-ci soient disponibles ou qu'ils puissent raisonnablement être livrés » ;
2. « En cas d'annulation ou de départ retardé, si un séjour d'une nuit ou plus devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire par rapport à celui prévu par le passager s'impose, si et quand cela est matériellement possible, **le transporteur offre gratuitement aux passagers partant de terminaux portuaires un hébergement à bord ou à terre**, ainsi que le transport dans les deux sens entre le terminal portuaire et le lieu d'hébergement, outre les collations, repas ou rafraîchissements prévus au paragraphe 1. Pour chaque passager, le transporteur peut limiter à un montant de 80 € par nuit, pour un maximum de trois nuits, le coût total de l'hébergement à terre, non compris le transport dans les deux sens entre le terminal portuaire et le lieu d'hébergement ».

Par conséquent, le paragraphe 2 de l'article 17 n'est pas applicable en l'espèce, mais la compagnie reste tenue à l'obligation d'offrir aux passagers : « gratuitement des collations, des repas ou des rafraîchissements en suffisance compte tenu du délai d'attente, à condition que ceux-ci soient disponibles ou qu'ils puissent raisonnablement être livrés », conformément au paragraphe 1 du même article. Aussi, le Médiateur a estimé que l'indemnité forfaitaire n'était pas due, mais que la compagnie devait prendre en charge les frais de restauration engagés par les passagers durant le délai d'attente de leur traversée de réacheminement, sur présentation de justificatifs.

L'OBLIGATION D'INFORMATION SUR LES FORMALITÉS SANITAIRES DANS LE CADRE D'UN FORFAIT TOURISTIQUE

Faits et demande

Des voyageurs ont acheté auprès d'une agence de voyages une croisière en Méditerranée d'une semaine.

Le croisiériste leur a refusé l'accès à l'embarquement car les passagers de plus de douze ans devaient être complètement vaccinés pour pouvoir embarquer (ce qui n'était pas le cas en l'espèce).

Les voyageurs, qui se plaignent de ne pas avoir clairement été informés de cette exigence, ont donc dû renoncer à leur voyage et demandent le remboursement intégral des sommes versées.

Problématique

Le professionnel qui vend un forfait touristique est-il tenu d'un devoir d'information à l'égard du passager s'agissant des formalités sanitaires ?

AVIS DU MÉDIATEUR

Conformément à l'article R. 211-4 du Code du Tourisme :

« Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur... des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ».

Considérant que, bien que la teneur de cette information soit précontractuelle, l'agence de voyages conserve, au visa de son devoir d'assistance, l'obligation de communiquer à ses clients, jusqu'à leur retour, toutes nouvelles informations (et modifications) relatives aux formalités sanitaires nécessaires à leur voyage.

L'article R211-3-1 du Code du Tourisme précise que cet échange d'informations précontractuelles doit être effectué par écrit ou par la voie électronique.

En l'espèce, après vérification des documents fournis, le Médiateur a pu constater que cette exigence sanitaire avait été indiquée par l'agence aux voyageurs au moment de la réservation de son voyage, plus de trois mois avant le début de celui-ci.

Au vu de ces éléments, le Médiateur a considéré que l'agence de voyages avait rempli son obligation d'information et n'était pas responsable de l'inexécution contractuelle du fait du non-respect des exigences sanitaires par les voyageurs informés.



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

Ibn Battuta

RECOMMANDATIONS

AUX PROFESSIONNELS

1 ASSURER UN RÉACHEMINEMENT plus efficace des passagers en matière du transport maritime

Problématique :

Le Règlement (UE) n°1177/2010, ART. 18 relatif aux droits des passagers voyageant par mer, met à la charge du transporteur, en cas d'annulation, une obligation de réacheminement des passagers « vers la destination finale, telle qu'établie dans le contrat de transport, sans aucun supplément, dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais ».

Or, en pratique un certain nombre de passagers se sont plaints à la MTV de ne pas avoir reçu du tout de proposition de réacheminement, ou à destination (et/ou au départ) d'un port autre que celui initialement prévu (et d'avoir, en outre, dans cette seconde hypothèse, dû prendre en charge les frais d'acheminement supplémentaires).

Aussi, je préconise que dans ce genre de situation le voyageur se voit systématiquement proposer le choix entre :

1. Un réacheminement gratuit, au départ et à destination des ports prévus contractuellement
2. Un réacheminement au départ ou à destination d'un autre port, avec prise en charge des frais engendrés

Le cas échéant, il pourra être proposé (en plus des 2 options précédentes) une autre traversée au choix des passagers.

2 VEILLER À UNE MEILLEURE INFORMATION concernant l'adaptabilité des prestations touristiques aux PMR

Problématique :

Lors de la réservation, par une personne à mobilité réduite, d'une prestation touristique et notamment un logement, les informations précontractuelles communiquées concernant l'adaptabilité de celui-ci, ne sont pas toujours exhaustives et conformes au type de handicap (auditif, visuel, moteur...). En effet, si la plupart du temps une information pour les handicaps moteurs peut être trouvée, il est très rare que les autres types de handicaps soient pris en compte dans l'évaluation de l'adaptation du logement.

Aussi, et bien qu'il soit effectivement compliqué de généraliser une information uniforme et précise, je recommande que pour chaque type de handicap, il soit au moins envisagé, une information du type :

- **Totalement adapté**
- **Partiellement adapté (avec quelques éléments de précision et demander aux consommateurs de se rapprocher du professionnel)**
- **Pas adapté**

3 UNE CONSERVATION PLUS LONGUE des données par les aéroports

Problématique :

La durée (généralement moins d'un mois) de conservation des données par les aéroports était l'un des points souvent évoqués par les consommateurs dans le cadre de la perte des effets personnels (notamment durant le passage des contrôles de sécurité et de l'inspection filtrage). Plusieurs consommateurs se sont plaints de l'impossibilité pour les aéroports de vérifier les images-vidéos étant donné que la durée de conservation légale était dépassée (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données des personnes physiques), ne permettant donc pas, une fois les données supprimées, de vérifier plus ou moins le lieu et l'heure du bien perdu.

Aussi, je préconise que soit plongée la durée de conservation des données par les aéroports, de façon à ce que les consommateurs aient plus la possibilité d'exercer leur droit et avoir une gestion des biens et des personnes plus efficace.

4 TRANSMISSION D'UNE INFORMATION sur les formalités administratives par les compagnies aériennes*

Problématique :

Lorsqu'un consommateur achète un billet d'avion auprès d'une agence de voyages, cette dernière a l'obligation de l'informer des formalités administratives et sanitaires nécessaires à son voyage. L'évolution de la jurisprudence n'a étrangement pas transposé cette obligation aux autres vendeurs, et notamment aux transporteurs aériens.

Bien qu'il puisse effectivement y avoir un débat juridique au fondement de cette distinction, ceci ne va pas dans le sens de la protection des consommateurs (a fortiori quand des transporteurs imposent des conditions, qui peuvent être plus restrictives que celles que les voyageurs pourraient trouver par ailleurs).

Aussi, je recommande, que dans la mesure du possible (et dans des conditions, qui devront être différentes de celles des agences de voyages), les transporteurs assurant une prestation transfrontalière, transmettent aux voyageurs, *a minima* une information d'ordre générale sur les conditions administratives et sanitaires de leur déplacement.

* Voir également le développement dans la rubrique « la problématique juridique de l'année »

ACTUALITÉS 2022 DU CLUB DES MÉDIATEURS ET MTV EN EUROPE



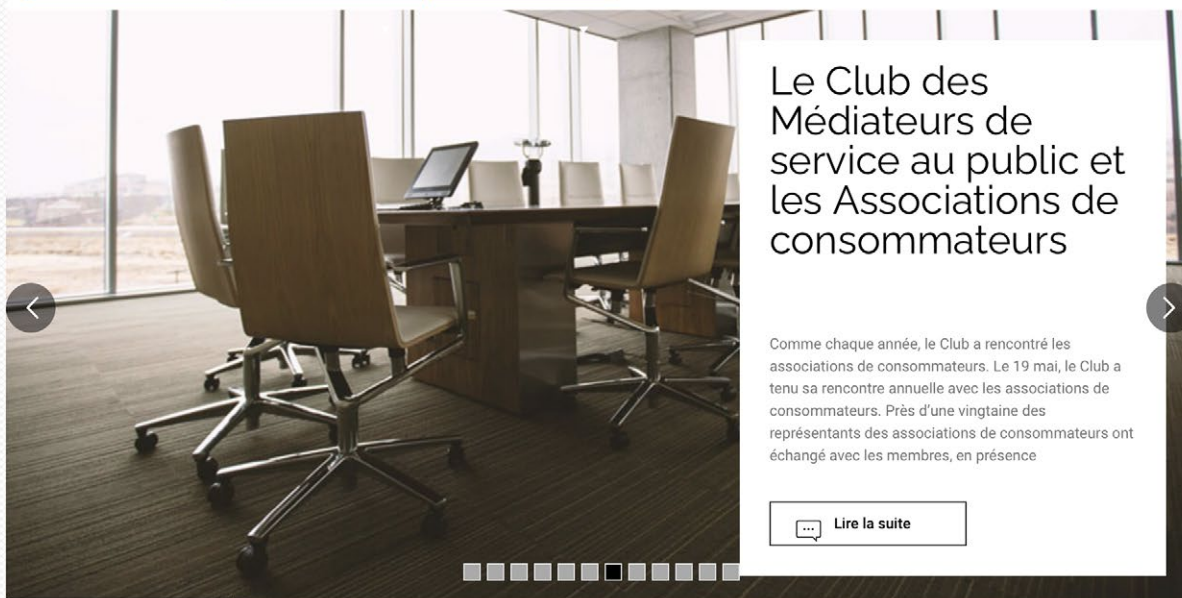
CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC



Le Club ▾

Médiation

Votre litige



Le Club des Médiateurs de service au public et les Associations de consommateurs

Comme chaque année, le Club a rencontré les associations de consommateurs. Le 19 mai, le Club a tenu sa rencontre annuelle avec les associations de consommateurs. Près d'une vingtaine des représentants des associations de consommateurs ont échangé avec les membres, en présence

[Lire la suite](#)

ACTUALITÉS 3 OCTOBRE 2022 - **LE CLUB VOUS PRÉSENTE LE BILAN ANNUEL 2021 DE L'ACTIVITÉ DES MEMBRES SUR LA BASE DES RAPPORTS** les actus

LES MÉDIATEURS

- Le Médiateur de l'Agence de Services et de Paiement
- Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers
- Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières
- Le Médiateur de l'Assurance
- La Médiatrice des Communications Electroniques
- Le Médiateur de l'Eau
- Le Médiateur de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur
- Le Médiateur de l'Enseignement agricole
- Le Médiateur pour le Groupe ENGIE
- Le Médiateur de l'information de France 2 et France 3
- Le Médiateur des Ministères Economiques et Financiers
- Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
- Le Médiateur National de la Consommation des Avocats
- Le Médiateur National de l'Energie
- Le Médiateur National de Pôle Emploi
- La Médiation du Conseil de la Protection sociale des travailleurs indépendants



CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC



TRAVEL_NET lors du Workshop à Prague

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 30 systèmes ADR de 20 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 mémorandum 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 plateforme 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).

En 2022, le réseau s'est réuni en séances plénières à Prague le 27 mai et à Berlin le 14 octobre.

Cette dernière réunion, hébergée par la Commission européenne, a notamment été l'occasion de célébrer le 5^e anniversaire de TRAVEL_NET et faire un bilan de l'activité des membres ainsi que quelques projections dans le cadre de la révision de la Directive ADR.

Il a notamment été question du renforcement des systèmes de résolutions amiables des litiges dans le secteur des forfaits touristiques, où il reste aujourd'hui, insuffisamment mis en œuvre par les Tour-Opérateurs dans certains pays de l'Union.

Un certain nombre de pistes de réflexion ont été avancées, comme l'éventualité d'imposer le recours aux ADR.

De gauche à droite :
L. Aackmann
(Reajsegarantifonden,
Danemark) – K. El Wardi
(MTV, France) – J. Leitner
(Verbraucherschlichtung,
Autriche) – S. Mayer
(Expedia, Allemagne) –
J. Bachmann (SETO,
France) – K. Wojtal (CEC,
Allemagne)



LES MEMBRES DU RÉSEAU TRAVEL_NET

COUNTRY	NAME OF THE ORGANIZATION
Austria	Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte - apf (Agency for passenger rights)
Austria	Verbraucherschlichtung Austria (Mediation for consumer transactions)
Belgium	Ombudsrail
Belgium	Consumentenombudsdienst (Consumer Mediation Service)
Bulgaria	Център за алтернативно решаване на спорове 'НАИС' към Сдружение Национална асоциация за извънсъдебни спогодби (Centre for Alternative Dispute Resolution 'НАИС' run by the National Association for Out-of-Court Settlements)
Czech Republic	Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. (Czech Consumer Association)
Czech Republic	Česká obchodní inspekce (Czech Trade Inspection Authority)
Denmark	Pakkerejse-Ankenævnet/Rejsegarantifonden (Package Travel Board/Travel Guarantee Fund)
France	Médiateur du tourisme et voyage (Tourism and Travel Ombudsman)
France	Médiatrice SNCF Mobilités (SNCF Mobilités Ombudsman)
Germany	Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V. (General Consumer Conciliation Body)
Germany	söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (Conciliation Body for Public Transport)
Germany	Schlichtungsstelle Luftverkehr (Air Transport Arbitration Body)
Germany	Schlichtungsstelle Nahverkehr
Greece	Adr Point Ikc - Κέντρο Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (Adr Point – Alternative Dispute Resolution Centre)
Hungary	Arbitration Board of Budapest
Ireland	NetNeutrals EU Ltd
Italy	Trenitalia
Latvia	Consumer Rights Protection Centre
Malta	Malta Competition and Consumer Affairs Authority
Poland	Urząd Transportu Kolejowego
Roumania	National Authority for Consumers Protection
Slovakia	Slovenská obchodná inšpekcia (Slovak Trade Inspection)
Spain (Catalonia)	Sección de Consumo Europeo de la Agencia Catalana del Consumo
Sweden	Allmänna reklamationsnämnden (National Board for Consumer Disputes)
United Kingdom	ABTA Ltd. (Association of British Travel Agents)
United Kingdom	Centre for Effective Dispute Resolution CEDR
United Kingdom	Consumer Dispute Resolution Limited CDRL (Aviation ADR)
United Kingdom	CDRL Aviation ADR
United Kingdom	The Rail Ombudsman

LA PROBLÉMATIQUE JURIDIQUE

L'OBLIGATION D'INFORMATION RELATIVE AUX FORMALITÉS DE FRANCHISSEMENT DES FRONTIÈRES DANS LE CADRE DE LA VENTE D'UN BILLET D'AVION SEUL

Lorsqu'un consommateur achète un voyage à forfait, le Code du Tourisme (et les différentes Directives dont il est partiellement issu depuis 1990) impose au vendeur de l'informer des formalités administratives et sanitaires nécessaires à son voyage.

Mais très vite s'est posée la question de savoir si cette obligation d'information devait également s'appliquer lors de l'achat de billets d'avion seuls, dont l'utilisation nécessite le franchissement de frontières ou de démarches de santé spécifiques.

Un certain nombre de jurisprudences sont venues apporter des précisions en la matière, mais des situations (ou du moins la justification de certaines positions) restent aujourd'hui toujours sujettes à controverses et débats juridiques.

C'est notamment le cas de la différence, qui est faite entre la vente d'un vol sec par un transporteur aérien ou par une agence de voyages.

Une obligation édictée explicitement dans le cadre de la vente d'un forfait touristique

Dans la section 2 du chapitre relatif au régime de la vente de voyages et de séjours, l'article R211-4 du Code du Tourisme, prévoit que, préalablement à la conclusion du contrat, le consommateur soit informé des caractéristiques principales des services de voyage et notamment « *concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination* ».

Dans la même section, cette obligation est également reprise par les dispositions législatives de l'article L211-8, qui prévoit que « *le vendeur informe les intéressés, par écrit préalablement à la conclusion du contrat, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation du contrat ainsi que des conditions de franchissement des frontières* ».

Une exclusion de principe dans le cadre de la vente de vol sec

L'article L211-7 du Code du Tourisme, vient limiter le champ des dispositions de la section 2 et prévoit notamment qu'elle ne s'applique à « la réservation et la vente de titres de transport aérien ou d'autres titres de transport sur ligne régulière » qu'à « condition celles-ci entrent dans le cadre d'un forfait touristique »¹.

En outre, L211-1-2° du Code, exclut l'intégralité des dispositions du chapitre relatif au régime de la vente de voyages et de séjours (dans lequel nous retrouvons notamment les obligations

précitées) aux « transporteurs aériens qui n'effectuent que la délivrance de titres de transport aérien ou de titres de transport consécutifs incluant un parcours de transport aérien et, à titre accessoire, un ou plusieurs parcours de transport terrestre assurés par un ou plusieurs transporteurs de voyageurs ».

À la lecture de ces éléments, il serait donc facile de conclure que l'obligation d'information relative aux formalités administratives ne pèserait que sur les agences de voyages commercialisant un forfait touristique. Nous allons voir que la situation n'est pas aussi simple dans la pratique...

L'élargissement du champ de l'obligation d'information au vol sec par le biais du code de la consommation

Par un arrêt du 19 mars 2009², la Cour de cassation est venue rappeler une jurisprudence quasi constante en matière d'obligation d'information des agences de voyages dans le cadre de la vente d'un vol sec.

Elle précise que le voyageur « en tant que professionnel mandataire de son client à qui il avait vendu des billets d'avion, avait failli à ses obligations en ne l'informant pas de façon claire et précise sur les conditions d'utilisation du billet parmi lesquelles figurent les formalités d'entrée sur le territoire des États de destination, notamment au regard des justifications requises de vaccinations en cours de validité ».

Sans citer directement les dispositions du Code du Tourisme qui, nous l'avons vu, ne s'appliqueraient pas directement en dehors du forfait touristique, la Cour fait un raisonnement par ricochet et considère que :

1. Définition du forfait touristique : art L211-2 du Code du Tourisme
2. Civ 1, Thomas Cook – 19 mars 2009

1. Conformément aux Code de la consommation, le professionnel est soumis à une **obligation générale d'information** vis-à-vis du consommateur sur les **caractéristiques essentielles** du bien ou du service vendu
2. Les conditions d'utilisation font partie des caractéristiques essentielles
3. Les formalités administratives et sanitaires de franchissement des frontières font partie des conditions d'utilisation d'un billet d'avion

Au vu de ce raisonnement, le professionnel, même lorsqu'il ne commercialise qu'un vol sec, devrait communiquer une information préalable similaire (sans être directement celle la) à celle imposée dans le cadre d'un forfait touristique.

Ce raisonnement, qui pourrait sembler logique et va dans l'intérêt du consommateur voyageur, se verra pourtant limité, lorsque la prestation est commercialisée par un transporteur directement...

Un mécanisme qui n'est pas repris pour les transporteurs

En effet, selon un arrêt de la Cour de cassation de 2015³ : « *Viole les articles 1147 du Code civil et L. 211-3 du Code du Tourisme, la juridiction de proximité qui, pour accueillir la demande en réparation du préjudice né d'un défaut d'autorisation d'embarquement opposée à des voyageurs munis de billets par une compagnie aérienne, en raison de l'absence de réservation d'un vol retour, de défauts de visa et de la présentation du passeport non valide, formée contre la compagnie aérienne auprès de laquelle les billets avaient été achetés, retient que celle-ci, en qualité de vendeur des billets d'avion,*

était tenue, comme tout vendeur professionnel, d'une obligation d'information et de conseil à l'égard de ses clients et qu'il lui revenait, à ce titre, de les informer des formalités multiples d'entrée et de séjour de la ville de destination, obligation à laquelle elle avait manqué, alors qu'elle avait constaté que les billets litigieux avaient été délivrés aux requérants par un transporteur aérien, de sorte que n'était applicable à la compagnie aérienne ni l'obligation d'information incombant au vendeur ni celle incombant aux opérateurs de la vente de voyages et de séjours, au sens des articles L. 211-1 et suivants du Code du Tourisme, relative aux conditions de franchissement des frontières ».

Il est surprenant ici, de constater que les juges du fond, qui reprenaient le raisonnement développé dans l'arrêt

de 2009, sont censurés au motif que les compagnies aériennes ne seraient soumises ni aux dispositions du Code du Tourisme (ce qui s'explique aisément au vu des développements que nous avons fait précédemment) ni, de façon beaucoup plus surprenante, à l'obligation générale d'information du vendeur (alors même que le Code de la consommation dont elle découle ne fait pas de distinction en la matière).

Cette distinction faite par la Cour de cassation, et qui ne trouvent pas vraiment de fondement juridique, ne va, en tout état de cause, pas dans le sens de la protection des consommateurs... L'intérêt de cette dernière conduirait à ce que le législateur aligne l'obligation reconnue en cas de forfait aux vols secs, qui, dans le contexte du COVID, éviterait bien des litiges.

“Le plus grand voyageur
est celui qui a su faire
une fois le tour de lui-même.”

Confucius

3. Civ1 - 10 septembre 2015, Malaysia Airlines



Nombre de visites

316 983

Nombre de visiteurs

126 343

SITES RÉFÉRENTS

1. www.google.com
2. www.ecologie.gouv.fr
3. www.inc-conso.fr
4. ma-reclamation.fr
5. help.accor.com
6. www.bing.com
7. Book.uu.amadeus.com
8. Book.volotea.com
9. www.dossierfamilial.com
10. m.facebook.com

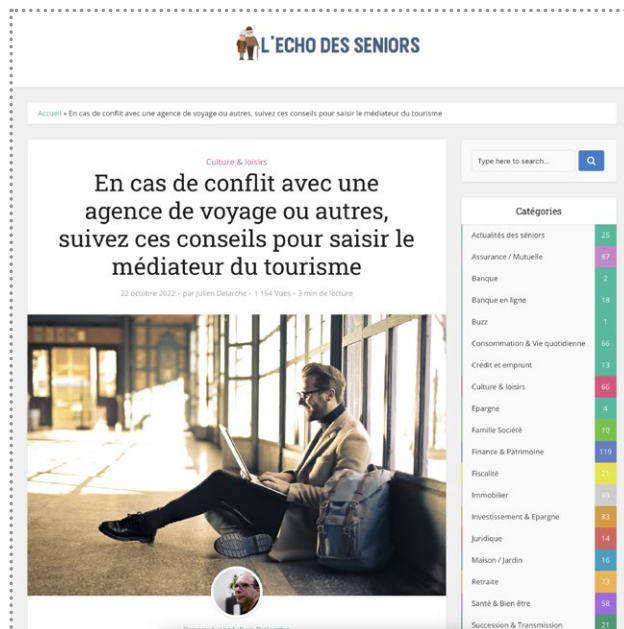
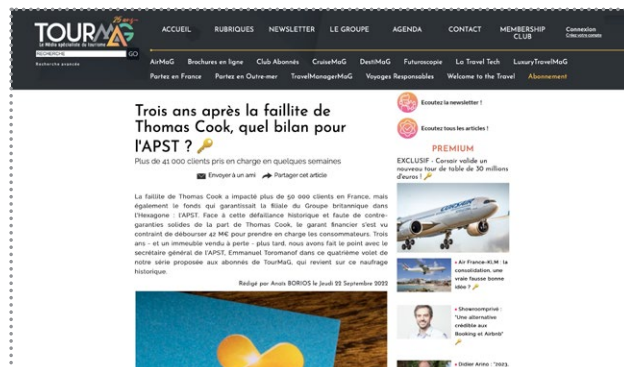
TOP PAGES CONSULTÉES

1. Page d'accueil
2. Demande saisine
3. Page d'accueil (eng)
4. Saisir le médiateur
5. Les adhérents

NOUVEAU MOTEUR DE RECHERCHE DES ADHÉRENTS

L'évolution de l'outil de recherche permet désormais de retrouver un adhérent directement par son nom commercial ou sa localisation (il n'est plus nécessaire de passer par son organisation professionnelle de rattachement)

MTV DANS LES MÉDIAS



TOURMA le média spécialiste du tourisme

ACCUEIL RUBRIQUES NEWSLETTER LE GROUPE AGENDA CONTACT MEMBERSHIP CLUB Connexion

AirMaG Brochures en ligne Club Abonnés CruiseMaG DestMaG Futuroscope Le Travel Tech LuxuryTravelMaG Partes en France Partes en Outre-mer TravelManagerMaG Voyages Responsables Welcome to the Travel Abonnement

Code du tourisme : les pièges à éviter pour dépasser les crises

Me Emmanuelle Llop donne des 'tips' sur le Code du Tourisme

Envoyer à un ami Partager cet article

Après la Médiation du tourisme, nous vous proposons aujourd'hui un point sur le Code du Tourisme. Depuis deux ans, ce dernier n'a pas rendu la vie facile aux agents de voyages et autres professionnels du tourisme. Alors que le secteur a toujours, une guerre de résist', nous vous proposons, avec l'aide de Me Emmanuelle Llop, de connaître les pièges et les précautions à prendre pour éviter les crises. Voici un long post il pour être à jour.

Rédigé par Roman POMMER le Jeudi 19 Mai 2022



Me Emmanuelle Llop donne des conseils sur le Code du Tourisme pour éviter les pièges en temps de crise - Dephotphotos.com (@depotphotos)

EXCLUSIF : Conseil valable un nouveau tour de table de 30 millions d'euros

PREMIUM

EXCLUSIF : Conseil valable un nouveau tour de table de 30 millions d'euros

- Au France-R&T : la consultation, une vraie bonne affaire
- Shopmanager : 'Une alternative crédible au Booking et Airbnb'
- Didier Arino : 'Voyage, c'est une vraie affaire pour les agents de voyages'

FUTUROSCOPE

Futuroscope : le bonheur n'est pas en train de disparaître

F / Voyages

Inspiration Destinations France Ski Hôtels Conseils Préparer son voyage

Accueil > Voyage > Conseils

«Mon vol a été annulé. La compagnie est-elle tenue de me rembourser mes autres prestations ?»

Par La Rédaction du figaro voyage
Publié le 25/07/2022 à 07:00

Écouter cet article 00:00:02:55



LE FIGARO Voyage

LA QUESTION LECTEURS

Vacances : quels sont vos recours si votre vol est annulé et que vous avez déjà payé l'hôtel ? Le Figaro voyage

LECHO le média spécialiste du tourisme

PRODUCTION - DISTRIBUTION - TRANSPORT - DESTINATIONS - FRANCE - E-TOURISME - HÉBERGEMENT - VOYAGE RESPONSABLE

Accueil > Distribution > Modification des formalités voyages après conclusion du contrat : quelles obligations pour l'agence ?

Modification des formalités voyages après conclusion du contrat : quelles obligations pour l'agence ?

Par Clément Pellerin le 10 Mar 2022

Share Facebook Twitter LinkedIn

Durant la pandémie, les formalités de voyages ont constamment évolué. Un casse-tête pour les agents de voyages et les clients. La Médiation du Tourisme et du Voyage a récemment présenté un cas qui s'est souvent présenté à elle.



Photo by Jeremy Bezanger on Unsplash

Pour les voyages à l'étranger, les restrictions sanitaires imposées pendant la pandémie, et les changements constants de formalités, ont causé bien des difficultés et donc des litiges. Lors de la présentation de son bilan 2021, la Médiation du tourisme et du voyage a présenté un conflit auquel elle a été confrontée, particulièrement représentatif des salaires qu'elle a reçus pendant la crise.

Il s'agissait de clients qui avaient acheté un forfait touristique en agence, à destination de la Grèce. Mais au moment d'embarquer, ils se sont vus refuser l'embarquement. Peu après leur réservation, la Grèce avait exigé un « QR Code » pour l'entrée sur son territoire. Les clients ont donc perdu leur voyage et demandant le remboursement intégral des sommes versées.

RESTEZ CONNECTÉ

Facebook LinkedIn RSS Plus d'apps

PUBLI-COMMUNIQUÉS

En Grande-Bretagne... « Quand La Musique Est Bonne »

TOURMA le média spécialiste du tourisme

ACCUEIL RUBRIQUES NEWSLETTER LE GROUPE AGENDA CONTACT MEMBERSHIP CLUB Connexion

AirMaG Brochures en ligne Club Abonnés CruiseMaG DestMaG Futuroscope Le Travel Tech LuxuryTravelMaG Partes en France Partes en Outre-mer TravelManagerMaG Voyages Responsables Welcome to the Travel Abonnement

Convention Cediv : quels outils et procédures pour les adhérents ?

La présence de partenaires institutionnels, l'occasion de faire passer les bons messages

Envoyer à un ami Partager cet article

DERNIÈRE HEURE

Le Conventeur Cediv vient de s'achever à bord du MSC Seaside en Martinique. Outre l'organisation sans faille et l'ambiance festive et très particulière qui y ont régné, la présidente Adriana Michels a tenu lors des Ateliers à mettre en avant les outils, les dispositifs et les procédures réservés aux adhérents.

Rédigé par Bruno Courty le Lundi 12 Décembre 2022



Au tour d'Adriana Michels, notre amie dirigeante pour la Convention et le reste de l'année (RIGEL)

Quel est le matériel de promotion du Cediv ?

BRAND NEWS

Village et Tech : l'après-Brigitte de Quartier Libre

LES ANNONCES

ASSURINCO - Assurance

Coordination d'urgence de la direction

Assurance - C&S (Théâtre 191)

TOURMA le média spécialiste du tourisme

ACCUEIL RUBRIQUES NEWSLETTER LE GROUPE AGENDA CONTACT MEMBERSHIP CLUB Connexion

AirMaG Brochures en ligne Club Abonnés CruiseMaG DestMaG Futuroscope Le Travel Tech LuxuryTravelMaG Partes en France Partes en Outre-mer TravelManagerMaG Voyages Responsables Welcome to the Travel Abonnement

Voyage : 98% des avis de la Médiation acceptés en 2021

Retour sur la conférence de la MFTV pour les étudiants du Master 2 Droit du Tourisme

Envoyer à un ami Partager cet article

Devant les étudiants du Master 2 Droit du Tourisme, Jean-Pierre Teyssier, le médiateur du Tourisme et Khalid El Wardi, secrétaire général, ont expliqué quelles sont les missions de la Médiation tourisme et voyage et ont pu donner quelques éléments chiffrés avant la présentation du rapport annuel 2021, le 17 mars prochain, lors du salon mondial du tourisme.

Rédigé par Laurent Guina le Lundi 28 février 2022



REPORTAGE de TSP Au Portugal : L'Amérique du Sud comme cible ?

Pour et R&T & C&S : l'après-Brigitte de Quartier Libre

Alors France confirme le retour en force de la clientèle internationale

Histoire de plan en : une manifestation sans fin

M. Richard (Voyages C. Michels) : « Les agents s'en rendent compte par le retour »

BRAND NEWS

Village et Tech : l'après-Brigitte de Quartier Libre

Pour et R&T & C&S : l'après-Brigitte de Quartier Libre

LES ANNONCES

ASSURINCO - Assurance

Coordination d'urgence de la direction

Assurance - C&S (Théâtre 191)



Bilan des litiges transfrontaliers avec le Centre Européen des Consommateurs France

Après 3 années de tourisme perturbées par la pandémie de COVID-19, le Centre Européen des Consommateurs (CEC) France dresse le bilan des litiges inhérents à cette situation inédite et fait état des problèmes persistants.

En 2022, près de 40 % des demandes relatives au tourisme reçues par le CEC France concernaient encore des réclamations liées au COVID-19 : annulations de voyage dues au confinement en 2020 ou aux restrictions gouvernementales en Europe, gestion des avoirs dans le secteur de l'hôtellerie...

Si de nombreux litiges ont pu se résoudre à l'amiable grâce à l'application par les professionnels du tourisme des droits des voyageurs et le développement d'outils de traitement des demandes plus rapides, certains problèmes persistent. C'est notamment le cas des réservations de vol ou d'hôtel via des plateformes en ligne basées dans divers pays européens.

Ces réservations mettent au centre des relations contractuelles la plateforme en ligne qui est le co-contractant à la fois du consommateur et du prestataire touristique (transporteur, hôtel ou propriétaire d'un hébergement). En cas d'annulation de vol ou de séjour par le consommateur ou par le professionnel du tourisme, la plateforme intermédiaire reste donc incontournable, autant pour relayer la demande de remboursement du consommateur que pour lui transférer les fonds du professionnel du tourisme (qui n'a pas d'accès direct à ses données personnelles). Cela prolonge en conséquence fortement le processus de remboursement.

Aucun texte du droit de la consommation ou du tourisme n'encadre à ce jour ce type de vente et les responsabilités de chacun des professionnels. En cas d'annulation, le consommateur se retrouve donc dans une situation d'incertitude quant à l'interlocuteur compétent pour recevoir sa demande et obtenir le remboursement.

Le problème n'est pas nouveau, le CEC France avait déjà constaté les difficultés rencontrées par les consommateurs ayant réservé via une plateforme avant la crise du COVID-19. Il avait relayé son expertise aux autorités nationales et européennes.

Mais le volume de litiges généré pendant la crise sanitaire, qui persiste 3 ans après, montre la nécessité d'apporter rapidement une réponse législative claire et harmonisée en Europe.

Pour une protection renforcée des consommateurs en Europe, le CEC France appelle donc de ses vœux à clarifier au plus vite, les obligations et la responsabilité des plateformes de réservation, ainsi que la procédure de traitement des réclamations entre elles et les prestataires touristiques.

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et les opinions exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou du Conseil européen de l'innovation et de l'Agence exécutive pour les petites et moyennes entreprises (EISMEA). Ni l'Union européenne ni l'autorité subventionnaire ne peuvent en être tenues pour responsables.

ANNEXES

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'Eau
Bernard Jouglain
Médiation de l'Eau BP 40 463
75366 PARIS Cedex 08



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



Le Médiateur
des communications
électroniques
Le Médiateur des
Communications électroniques
Valérie Alvarez
CS 30342.94257 GENTILLY Cedex



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



Le Médiateur de la RATP
Emmanuelle Guivarch
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 Arrabi
 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
Thierry Dahan
 78, rue de Varenne
 75349 PARIS 07 SP



Le Président du Cercle des Médiateurs
 Bancaires
Yves Gérard
 43, rue des Missionnaires
 78000 Versailles France

“La réconciliation, c’est le partage équitable de la confiance.”

Jean Hatzfeld

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 adhérent 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 adhérent 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 2023

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

WWW.MTV.TRAVEL

MTV MÉDIATION TOURISME VOYAGE

BP 80 303
75823 PARIS CEDEX 17

2022



La Médiation
Tourisme
et Voyage