La Médiation Tourisme et Voyage

Rapport annuel

2014

du Médiateur du Tourisme et du Voyage

“Celui qui a tendance
à prendre moins que son dû
bien qu’il ait la loi de son côté,
celui-là est un homme équitable,
et cette disposition est l’équité.”

Aristote

“ Les magistrats, les avocats, les avoués,
tout ce qui pâture sur le terrain judiciaire,
distingue deux éléments dans une cause :
le Droit et l’Équité.
L’équité résulte des faits, le droit est l’application
des principes aux faits. Un homme peut avoir
raison en équité, tort en justice,
sans que le juge soit accusable... ”

Honoré de Balzac

La Médiation Tourisme et Voyage

Sommaire

LE MOT DU MEDIATEUR	5
TEMOIGNAGES	6
LES RENCONTRES DU MEDIATEUR EN 2014	8
ZONES A RISQUE... LA PROBLEMATIQUE DE 2014	9
LES RECOMMANDATIONS DU MEDIATEUR	10
LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2014	12
LE CONTEXTE JURIDIQUE DE L'ANNEE 2014	13
ENTRETIEN AVEC EMMANUEL CONSTANS - *Président du Club des Médiateurs*	14
LES STATISTIQUES DE LA MEDIATION	15
EXEMPLES D'AVIS ACCEPTES	22
QUELQUES PERLES REÇUES A LA MEDIATION	25
QUAND LE CONSOMMATEUR EST SATISFAIT	26
COMMENT SAISIR LE MEDIATEUR	28
LES ADHERENTS DE LA MTV	29
LE SITE MTV.TRAVEL	30
NOVATION 2014... LE SITE "SAV FLIGHTS"	31
LE CLUB DES MÉDIATEURS	32

Le Médiateur
Tourisme et Voyage



biographie

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 de 2015.

Diplômé de l'Ecole Nationale de l'Administration (ENA), Jean-Pierre TEYSSIER a occupé de nombreux postes de responsabilité dans le secteur public comme privé. Il a notamment été Président de France-Loto, 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, devenue 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'Ethique en Publicité – AEEP. Il a été professeur associé à l'Université Paris-Dauphine, puis a enseigné à Sciences-Po Paris la régulation professionnelle.



De gauche à droite : Guillaume Beurdeley - Nathalie Beaujean - Khalid El Wardi
Gabrielle Scremin - Natacha Guelfi - Jean-Pierre Teyssier - Lydie Tollemer - Stéphanie Battendier

Le Mot du Médiateur

Le succès de la Médiation ne se dément pas. En 2014, les demandes de médiation qui nous ont été adressées ont encore fortement augmenté de plus de 60% par rapport à une année 2013 qui, elle-même, avait enregistré un bond de 70%. En parallèle le taux d'acceptation de nos avis a crû de 83% à 90%. Manifestement dans notre secteur, mais aussi dans d'autres, ce mode de résolution extra-judiciaire des litiges rencontre l'adhésion :

- Du consommateur, qui peut ainsi gratuitement et rapidement disposer d'un avis indépendant et équitable pour résoudre son problème.
- Du professionnel, qui peut sauvegarder son client comme sa réputation en se voyant offrir un compromis librement acceptable.
- Mais aussi des pouvoirs publics qui souhaitent réduire l'appel aux tribunaux qu'entraîne la judiciarisation des relations sociales, avec des consommateurs de mieux en mieux informés et avertis, et une réglementation sans cesse alourdie. Mais du coup, cette bonne pratique voulue et établie par les professionnels va se trouver désormais, du fait de son succès, encadrée et réglementée.

La nouvelle directive.

La transposition en France de la directive européenne sur ce mode extra-judiciaire de règlement des litiges de consommation est, en effet, la novation de l'année pour la médiation. En juillet prochain, le consommateur devra se voir offrir un médiateur dans tous les secteurs de la consommation. Déjà, la loi du 17 mars 2014 (dite loi Hamon) oblige tout professionnel à préciser à son client, dans le contrat qu'il passe avec lui, qu'il dispose, en cas de contestation, d'une procédure de médiation. La transposition de la directive européenne, menée par ordonnance depuis l'été dernier, imposera les conditions d'une médiation impartiale, gratuite et efficace.

La Médiation du Tourisme et du Voyage, anticipant sur ce texte, satisfait déjà les conditions exigées par la directive. Mais il ne faudrait pas qu'à la faveur de la transposition se glissent des obligations pénalisant les médiateurs existants ou leurs procédures. Notre pays dispose d'une bonne pratique professionnelle qui fonctionne : veillons à ne pas la défaire par excès de sollicitude !

L'obligation de proposer un médiateur à tous les clients entraîne une autre novation : toutes les entreprises du secteur du tourisme, du transport et du voyage devront disposer d'un médiateur. Certaines d'entre elles ne s'y conforment pas encore, par exemple les hôteliers, les loueurs de voiture, ou les compagnies aériennes étrangères vendant leurs vols en France.

> "Un succès qui n'est plus à démontrer"

De nouveau adhérents

Notre Médiation à ce titre intéresse, et se réjouit des demandes d'adhésion qui viennent d'être exprimées, par exemple, par des acteurs du transport de voyageurs par les voies maritime, ferroviaire, ou par des cars. Nous sommes très heureux de ces arrivées. Notre dispositif, pour pouvoir accueillir les dossiers en provenance de ces futurs adhérents, s'est notablement renforcé. J'en remercie les organisations professionnelles du secteur, et leurs entreprises, qui collaborent à une Médiation qui se révèle crédible et efficace grâce à leurs efforts. Je suis également reconnaissant à la petite équipe qui m'entoure et qui fait face avec compétence et efficacité à l'afflux des demandes que nous adressent les consommateurs. Avec eux, je suis conscient de la chance qui nous est offerte de contribuer au succès d'une bonne pratique professionnelle désormais reconnue car conforme à l'intérêt général.

Jean-Pierre TEYSSIER
Médiateur Tourisme et Voyage



Les témoignages



René-Marc CHIKLI - Président du Syndicat des Entreprises du Tour-Opérating (SETO) et de l'Association MTV

« En qualité de Président de la MTV, je tiens à rendre hommage au travail accompli par le Médiateur et toute son équipe durant l'exercice 2014, une année charnière pour cette jeune association !

En effet en 2014, la Directive Européenne 2013/11 puis la «loi Hamon» ont rendu obligatoire la mise en place de structures de règlement de litiges extra-judiciaires. Compte-tenu de cette évolution du cadre réglementaire aussi bien au niveau national qu'au niveau européen, je félicite l'anticipation des professionnels du tourisme qui ont créé la MTV en 2011.

L'année 2014 a vu aussi une évolution de la couverture des secteurs d'activité offrant à leurs clients le recours à une médiation. Après les Agences de Voyages et les Tour-Opérateurs, l'ensemble du secteur aérien sera bientôt intégré à la MTV. Un élargissement à l'hébergement et aux transports des voyageurs a fait partie de nos autres axes de développement.

La MTV est ainsi parvenue à s'installer comme une structure pérenne offrant aux consommateurs français un recours à la médiation gratuit et rapide pour les litiges des secteurs Tourisme et Voyages. Le fait que la quasi-totalité des avis émis par le Médiateur ont été acceptés, conforte les professionnels du secteur dans leur soutien à cette démarche volontariste ».



Jean-Pierre MAS - Président du Syndicat National des Agences de Voyages (SNAV-Les Professionnels du Voyage)

« Je me réjouis de participer à la vie et au développement de la MTV au côté des autres organisations du secteur impliquées. Ayant longtemps présidé un grand réseau d'Agences de Voyages, je suis convaincu de la nécessité de veiller à la qualité de la relation clients. La réputation des marques de notre industrie dépend en effet de la satisfaction que ces derniers doivent avoir, et conserver. La médiation ne permet pas seulement d'éviter un contentieux judiciaire long et coûteux; la médiation permet aussi de fidéliser nos clients et d'installer avec eux un rapport de confiance dans la durée. »



Elodie PRIEUR - Responsable du Service Consommateur de l'agence « Voyage Privé »

« Voyage Privé, en tant que premier site de voyage en ligne, ne pouvait qu'adhérer à la proposition de la Médiation.

Notre Service Consommateur inscrit depuis toujours la qualité au cœur de son activité en apportant à tout moment à nos clients des solutions aux différentes problématiques qu'ils peuvent rencontrer.

La Médiation s'intègre donc parfaitement dans cette démarche en répondant de façon impartiale à nos clients qui le souhaitent. Le fait que ce service soit gratuit, indépendant et reconnu favorise la conciliation et la réconciliation. »

Les témoignages



Antoine PUSSIAU - Président Directeur Général de Transavia France

« Depuis sa création en 2007, Transavia a toujours eu à cœur d'offrir à ses clients la meilleure expérience de voyage possible. Chaque année, de plus en plus de passagers nous font confiance pour assurer leurs déplacements et nous nous efforçons d'être à la hauteur de leurs attentes.

Notre étroite collaboration avec la Médiation Tourisme et Voyage illustre l'importance donnée aux réclamations formulées par nos passagers. Cette coopération vient parfaitement compléter le travail de notre Service Client. L'expertise du médiateur et de son équipe nous permet de trouver des solutions extra-judiciaires à certains litiges dans le respect des droits des passagers. »



Anne-Sophie TRCERA - juriste chargée du traitement des litiges de voyageurs à la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT)

« La Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports encourage les démarches des professionnels visant à favoriser la résolution amiable des litiges. La médiation est un moyen efficace pour les consommateurs, en particulier dans le domaine des transports et du tourisme, d'obtenir la bonne application de leurs droits lorsque les recours amiables classiques ne sont pas suffisants. Les droits des passagers sont préservés puisque la voie judiciaire reste à leur disposition s'ils ne sont pas satisfaits.

Nos rencontres régulières avec le Médiateur et son équipe nous permettent de discuter du traitement des litiges, mais aussi des points de droit sur lesquels nos avis divergent parfois. Ce dialogue nous paraît d'autant plus important dans la perspective de l'entrée en vigueur de la directive 2013/11/UE au 9 juillet 2015, et de l'éventuelle étendue du champ de compétence du Médiateur. »



Anne-Sophie VANDESMET - Directrice du Service Client TUI France

« En 2010, après l'épisode du Volcan et les prises de position des organisations de consommateurs, le Syndicat des Entreprises du Tour -Operating (SETO) m'avait sollicitée et associée aux travaux préparatoires pour instaurer un Médiateur du Tourisme.

En tant que Tour Opérateur, la mise en place de la médiation représente une réelle avancée car cela permet d'avoir un filtre totalement indépendant et donc rassurant entre le client et nous avant d'aller au Tribunal. Le Médiateur a un discours clair que le client entend souvent plus facilement que celui du TO.

La Médiation nous rappelle que nous devons mettre le client au cœur de nos entreprises et elle s'inscrit dans notre démarche permanente d'amélioration de la qualité de service. Avec l'arrivée des « class action » à la française, la Médiation du Tourisme sera sans aucun doute une alternative efficace pour les Tour-Opérateurs »

Les rencontres du Médiateur en 2014

A / Institutionnels

15 janvier - Commission de la Consommation du MEDEF
22 janvier - Réunion à la DGCCRF
11 février - Intervention à un colloque sur la Médiation au Tribunal de Commerce de Paris
12 février - Ateliers du Tourisme
22 mai - Réunion au MEDEF
17 juin - Intervention au séminaire de l'Autorité de la Qualité de Service dans les Transports
7 octobre - Ateliers DGCCRF
15 octobre - Comité Médiation MEDEF
29 nov. - Conférence sur l'Equité à Bercy organisée par le Club des Médiateurs

B / Professionnels

16 janvier - Rencontre Aéroports de Paris
14 mars - Fédération Nationale de Transports de Voyageurs
9 avril - Armateurs de France
18 juin - Réunion de travail groupe Odigeo
19 juin - Colloque Fédération Nationale de l'Aviation Marchande
1er juillet - Séminaire juridique du Syndicat autonomes des Compagnies aériennes
16 sept. - Intervention à l'Assemblée annuelle du BAR (Board of Airlines Representatives)
23 sept. - Conférence de presse au salon IFMT Top Résa
24 sept. - Réunion avec la Direction commerciale d'Air France
6 octobre - Rencontre à l'Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTP)
9 octobre - Réunion de travail agence Voyage Privé à Aix-en-Provence
20 octobre - Réunion au Syndicat des Compagnies Aériennes Autonomes (SCARA)
21 octobre - Réunion de travail Groupe TUI
13 nov. - Réunion Armateurs de France
3 déc. - Conférence de presse SCARA
10 déc. - Intervention au Forum annuel du SETO

C / Associations de consommateurs

17 janvier - Interview France 3
19 mars - Présentation du rapport annuel 2013 aux associations de consommateurs
20 mars - Salon du Tourisme, présentation du rapport annuel et conférence de presse
14 mai - Interview M6
29 mai - Interview Midi Libre
3 juillet - Interview France Info
17 nov. - Réunion à la FNAUT (Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports)
3 déc. - Réunion CLCV (association de consommateurs)
11 déc. - Rencontre à Strasbourg avec le Centre Européen des Consommateurs (CEC)

D / Les autres médiations

27 juin - Rencontre Médiateur des Assurances
4 juillet - Séminaire du Club des Médiateurs
14 octobre - Réunion Club des Médiateurs
29 octobre - Colloque sur l'équité à Bercy (Club des Médiateurs)
14 nov. - Rencontre Médiateur des Communications électroniques
21 nov. - Rencontre avec le Médiateur des assurances et signature d'un protocole d'accord



De gauche à droite : Bertrand Moine (Scara), Jean-François Michel (Unosel), Jean-Pierre Mas (Snav), Jean-Pierre Teyssier (Médiateur), René-Marc Chikli (Seto) et Guy Tardieu (Fnam)

Zones à risque
... La problématique de 2014

Augmentation des demandes d'annulation émises par des voyageurs inquiets de l'insécurité dont pourrait pâtir leur séjour.


Accueil | Conseils aux Voyageurs

Conseils aux Voyageurs

Partager Imprimer

Vous résidez à l'étranger ou comptez y voyager prochainement ?

Consultez les conseils par pays

Conseils aux Voyageurs vise à faciliter la préparation et le bon déroulement de votre séjour à l'étranger.

Il est fortement recommandé de suivre les conseils figurant en particulier dans la rubrique « Sécurité » afin de garantir votre sécurité personnelle. Le ministère des Affaires étrangères et du Développement international ne saurait toutefois prendre la décision finale quant à l'annulation ou au maintien de votre voyage ; cette décision vous appartient.

La rubrique « Dernières minutes » vous alerte sur les évènements récents qui pourraient avoir un impact sur votre sécurité. La lecture de la rubrique Sécurité, même en présence d'une « Dernière minute », reste impérative pour disposer d'un panorama des risques et connaître les recommandations afférentes.

En outre, entre la réservation du voyage et le départ, la situation d'un pays peut changer. Vérifiez les conditions d'annulation de votre voyage, en particulier en cas de dégradation des conditions de sécurité dans votre pays de destination.

En toutes circonstances, faites preuve de bon sens, soyez prudent et vigilant, observez et respectez les usages, les coutumes et la loi du pays visité.

En cette année particulièrement troublée dans certaines régions touristiques, la Médiation a dû faire face à un afflux important de saisines relatives à l'annulation de voyages pour des raisons de sécurité, notamment lorsque le Ministère des Affaires étrangères appelle à la vigilance ou déconseille une destination sans pour autant l'interdire formellement.

En effet, lorsque le professionnel décide de maintenir le séjour, le consommateur, animé d'une crainte plus ou moins légitime (en fonction du degré d'alerte ou de la zone géographique précise de la recommandation) pour sa sécurité, invoquera souvent la force majeure ou le motif impérieux de sécurité, pour demander l'anéantissement du contrat et le remboursement sans frais du forfait, considérant que les recommandations du Ministère des Affaires étrangères ont une valeur coercitive ou du moins incitent fortement à la renonciation au voyage.

Or, il faut que le voyageur sache décrypter ces recommandations. Les grades de vigilance présents sur les fiches Conseils aux Voyageurs (vigilance normale, vigilance renforcée, zone déconseillée, zone fortement déconseillée) n'ont qu'une portée informative et ne comportent jamais d'interdiction explicite pour les voyageurs comme pour les professionnels du voyage. En outre, l'appel à la vigilance concerne le plus souvent la conduite à observer une fois sur place, sans entraîner pour cela l'annulation du voyage.

Il faut rappeler que **les agences de voyages restent tenues d'une obligation de sécurité de résultat dans les régions qui ne sont pas déconseillées par le Ministère des Affaires étrangères** (voir notamment TGI Paris, 7 juin 2006, req n° 04/10853 « en l'absence d'imprévisibilité des enlèvements , du fait notamment d'une mise en garde émanant du Ministère des Affaires étrangères, l'agent de voyages, en sa qualité de professionnel, aurait dû déconseiller le voyage ».

De même, elles peuvent, en fonction des informations reçues de leur réceptif local, juger la situation compatible avec le bon déroulement de tout ou partie du voyage (moyennant des modifications d'itinéraires par exemple). Dans ce cas, le professionnel du voyage considérera souvent l'annulation éventuelle du voyage par le consommateur comme non fondée et souhaitera lui voir appliquer les frais d'annulation prévus par ses conditions de vente.

L'annulation du séjour par l'organisateur, à quelques jours du départ, peut également être source de conflit avec un consommateur qui n'accepterait pas toujours les solutions de remplacement qui lui sont proposées, ou qui souhaiterait le maintien du départ vers la zone déconseillée.

Ce type de dossiers nécessite donc de se livrer à un exercice casuistique périlleux où il sera parfois difficile de rétablir le dialogue entre les différentes parties du fait d'un enjeux financier souvent très important. En effet, dans ce genre de situation, il est particulièrement difficile de trouver une solution intermédiaire entre un client qui perdrait son voyage et la totalité des sommes versées et un professionnel qui, ayant déjà réglé ses prestataires devrait, en plus, rembourser intégralement son client.

Cette problématique a d'ailleurs été reprise par le législateur européen qui, au travers du nouveau projet de directive relative au voyage à forfait, pourrait introduire explicitement la possibilité pour un voyageur de résilier, sans frais, le contrat avant le départ « si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur le forfait ».

Or, si ce texte a le mérite de clarifier les droits du consommateur confronté à un changement de situation avant le départ, la question du contenu des notions de « circonstances exceptionnelles et inévitables » et de « proximité immédiate » reste entière en l'absence d'une jurisprudence établie sur ce sujet.

Ainsi, si cette définition générale semble apporter un début de réponse au problème, la résolution amiable de ce type de dossiers n'en reste pas moins délicate.

Devant cette question juridique sans solution claire, apparaît tout l'intérêt de la Médiation et du recours au principe d'équité. Ce dernier permettant d'apprécier la réalité de la situation rencontrée.

Les recommandations du Médiateur

La Charte de MTV, comme celle de la Commission de la Médiation de la Consommation, stipule que le Médiateur doit formuler dans son rapport annuel des recommandations, sous forme de « 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 ». Un suivi des recommandations proposées les années précédentes a été effectué auprès des professionnels.

I. - RETOURS DES PROFESSIONNELS SUR DES RECOMMANDATIONS ANTERIEURES

Recommandation n° 1 : **Mise en place d'un process de contacts clients plus efficace après départ**

Ainsi, d'après Mme Anne Sophie VANDESMET, Directrice Service Client :

« Chez TUI France, les coordonnées du service client sont affichées sur place dans tous les hôtels. Sur le site internet dédié aux agences, figurent toutes les coordonnées du service client selon les marques avec les horaires d'ouverture/fermeture, mail, téléphone, fax. »

Sur le site www.marmara.com, le client peut donner son avis sur ses vacances, il y a l'adresse du SAV http://www.marmara.com/avis/temoignages »

Recommandation n° 2 : **Uniformisation du lexique touristique**

D'après Mme Elodie PRIEUR, Responsable Service Consommateur :

« L'agence « Voyage Privé » s'inspire des recommandations faites par le Médiateur afin d'être toujours plus transparent avec ses clients.

Nous avons porté cette année une attention toute particulière aux descriptifs de nos offres et notamment aux termes employés pour caractériser les prestations de restauration ou le type d'hébergement proposé, afin que nos clients en comprennent bien toutes les composantes. »

II. - LES RECOMMANDATIONS POUR 2014

A l'issue de sa troisième année de mise en œuvre, les recommandations suivantes peuvent être proposées au secteur du tourisme et du voyage :

Recommandation n°1 : **Information pré-contractuelle concernant la classe réservée lors d'un achat d'un billet d'avion**

Il est déjà particulièrement difficile pour un client de s'y retrouver entre les différentes classes du vol (classe économique, classe affaires, première classe…) pour lesquelles le prix du billet d'avion varie. Cela l'est d'autant plus lorsque ces différentes classes possèdent des sous-catégories. Ainsi, dans la classe économique par exemple, un transporteur peut proposer de nombreuses sous catégories, faisant varier notamment les conditions de remboursement ou de modification du billet. Il en résulte des malentendus engendrant des litiges.

Aussi, je préconise que : *Soient mentionnées par les compagnies aériennes, au cours du processus de réservation, et ce via un «support durable» (lisible et en français), la classe précise choisie par le passager et les conditions d'annulation ou de modification qui y sont rattachées, permettant ainsi à ce passager, de connaître les conditions applicables au billet avant la commande et, de déterminer son choix en fonction de la sous-catégorie du billet.*

Recommandation n°2 : **Harmonisation des conditions d'annulation et de modification des billets secs entre agences de voyages et transporteurs**

Durant l'année 2014 nous avons pu constater que certaines agences de voyages vendant des vols secs appliquaient des conditions plus strictes d'annulation / modification que ce qui était prévu par le transporteur.

Par exemple, vis-à-vis de certains prestataires, il a été impossible pour un client de procéder à la modification de son billet tout en payant un supplément alors même que le transporteur acceptait ce type de modification.

Aussi, je préconise que : *Les professionnels vendant des vols secs appliquent les conditions d'annulation ou de modification du transporteur. En effet, une bonne pratique professionnelle justifierait que les clients aient accès aux mêmes conditions d'annulation ou de modification (ou du moins que ces conditions ne soient pas plus strictes) que celles que le client contracte avec une agence de voyages ou un transporteur.*

Recommandation n°3 : **Mise à disposition des conditions des assurances proposées avant la validation des commandes en ligne**

Les Conditions Générales (garanties, exclusions, nom et coordonnées de l'organisme…) des assurances proposées aux consommateurs, ne leur sont pas toujours accessibles avant la validation de leur commande, et ce manque d'information préalable est d'autant plus problématique lors de prestations achetées en ligne, où il n'existe pas toujours de supports durables.

De ce fait, un certain nombre de consommateurs, qui ont déboursé des frais supplémentaires pour souscrire une assurance, afin de couvrir les conséquences de certains cas d'annulation ou de rapatriement par exemple, se voient opposer des exclusions dont ils n'avaient pas été préalablement informés.

Aussi, je préconise que : *Les professionnels mettent les consommateurs en mesure d'accéder aux Conditions Générales des assurances proposées avant la commande, en les affichant sur leur site internet, et lors de la commande, en leur proposant de les télécharger sous format PDF.*

Recommandation n°4 : **Information sur les conditions de validité d'une carte nationale d'identité**

Certaines informations précontractuelles et contractuelles délivrées par les professionnels du tourisme indiquent comme formalités requises pour l'entrée et le séjour dans l'état concerné par le voyage, la mention « carte nationale d'identité en cours de validité ».

Or, le Décret n° 2013-1188 du 18/12/2013 concernant la carte nationale d'identité prévoit une extension de validité en France, pour certaines cartes d'identité ayant dépassé leur date de péremption (10 ans), extension qui n'est cependant pas reconnue par tous les Etats étrangers.

Ainsi, des consommateurs ont été refusés à l'embarquement car leur carte d'identité avait plus de 10 ans, et ne présentait donc pas les conditions de validité requises par l'Etat où le voyage était prévu.

Aussi, je préconise que : *Les professionnels qui proposent des voyages vers des destinations autorisant les cartes nationales d'identité précisent explicitement aux consommateurs le type de carte requis : à validité prorogée ou de moins de 10 ans, et en cas de doutes, préconise l'utilisation d'un passeport.*

Recommandation n°5 : **Communication par le vendeur, d'une information plus précise sur les délais de confirmation de commande**

Un certain nombre de litiges portés à ma connaissance concernent le cas dit de la « double réservation ».

Cette problématique résulte du fait qu'un client, qui pense ne plus recevoir de confirmation de commande ou que cette dernière n'est techniquement pas validée, procède à une seconde réservation, avant de se rendre compte qu'il a été débité pour les deux prestations.

Aussi, afin d'éviter ce genre de situation, qui ont la plupart du temps des conséquences financières très lourdes.

Aussi, je préconise que : *Les clients soient explicitement informés, à la fin du processus de vente, du fait qu'ils sont d'ores et déjà engagés par la commande et que la confirmation de leur réservation leur sera transmise « dans un délai de… » (prévoir un délai, qui soit raisonnable et qui n'entraine pas trop de distorsion entre les obligations du client, déjà engagé, et celle du professionnel) et qu'au-delà de ce délai, ils seront libres de leurs engagements et pourront repasser une nouvelle commande.*

Recommandation n° 6 : **Une transmission précontractuelle et explicite des conditions tarifaires applicables à un billet d'avion**

De nombreux clients, qui n'ont pas été clairement informés en amont, constatent au moment de la demande de modification (pour erreur de nom par exemple) ou d'annulation de leur billet, que celui-ci est « non modifiable et non remboursable » et se retrouvent contraints, de racheter un billet au prix fort pour voyager ou de ne récupérer que les taxes d'aéroport.

Aussi, afin d'éviter ce genre de situation et qu'un consommateur puisse choisir son billet en toute connaissance de cause…

Je préconise que : *Le professionnel, qui distribue ce type de prestation, informe le client, ou l'intermédiaire (qui devra être mis en mesure de transmettre cette information au client final) avant la fin du processus de vente, de façon lisible et en français, des conditions spécifiques applicables à son billet (si possible sur un support durable) et recueille la confirmation de la réception de cette information et sa validation par le client.*

"L'équité permet d'approfondir l'égalité, en la rendant plus juste."

Jacques Toubon - Défenseur des Droits

Les faits marquants de l'année 2014

Les événements

Janvier	▮ Les cartes nationales d'identité expirées sont automatiquement prolongées de 5 ans ▮ Etat d'urgence décrété à Bangkok
Février	▮ Jeux Olympiques d'hiver de Sotchi ▮ Début de l'épidémie d'Ebola ▮ Durcissement de la crise politique ukrainienne
Mars	▮ Grève de la fonction publique – La Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) demande aux compagnies aériennes de réduire leur programme de vols du 18 mars de 30% sur certains aéroports ▮ Grève à la SNCM ▮ Disparition mystérieuse du vol MH370 de Malaysia Airlines
Mai	▮ Manifestations violentes à Istanbul
Juin	▮ Début de la Coupe du monde de football au Brésil
Juillet	▮ Offensive israélienne sur Gaza ▮ Semaine noire pour l'aviation civile avec 3 crashs entre le 17 et 24 juillet (dont le vol MH17 de la Malaysia Airlines abattu au-dessus de l'Ukraine) ▮ Nomination de Jacques TOUBON au poste de Défenseur des droits
Août	▮ Des touristes français intoxiqués dans un hôtel de Rhodes ▮ Cessation d'activité de l'agence Twim Travel
Septembre	▮ Intervention française en Irak ▮ Hervé Gourdel est assassiné en Algérie ▮ Le Ministère des Affaires étrangères étend son conseil de vigilance à une quarantaine de pays ▮ Grève des pilotes d'Air France
Novembre	▮ La SNCM dépose le bilan

Les chiffres

▮ Evolution des départs depuis la France par rapport à 2013 : France -7.7%, Moyen-Courrier -5.5%, Long courrier -9.8% - soit une baisse globale de 7%. (Baromètre SNAV-ATOUT France)

▮ Les courts séjours (1 à 4 nuits) représentent plus de la moitié (60% pour la France Métropolitaine) des séjours « France-France » (hors Polynésie) - (Baromètre SNAV-ATOUT France).

▮ Principales destinations « moyen-courrier » au départ de France : 1/ Espagne 2/ Italie 3/ Grèce 4/ Maroc 5/ Turquie. (Baromètre SNAV-ATOUT France)

▮ Principales destinations « long courrier » au départ de France : 1/ USA 2/ Ile Maurice 3/ Rép. Dominicaine 4/ Thaïlande 5/ Maldives. (Baromètre SNAV-ATOUT France)

▮ Les ventes de voyages depuis les terminaux mobiles gagnent du terrain, et devraient atteindre 18% de l'e-tourisme en 2015, contre 10% en 2013. (étude PhoCusWright)

▮ 22% des Français ont déjà rencontré un litige dans le cadre de leurs vacances et 1 sur 4 ne l'a jamais réglé. (Baromètre AXA Protection Juridique, réalisé avec Ipsos)

▮ 45 % de ces différends concernent l'hébergement. (Baromètre AXA Protection Juridique, réalisé avec Ipsos)

▮ 36% des Français stoppent leur achat sur Internet à cause des frais dissimulés (de dossier, de carte bleue…).

▮ L'aéroport Roissy-Charles-de-Gaulle a enregistré un record historique de trafic, dimanche 21 août 2014, avec plus de 229.000 passagers accueillis (ADP).

▮ Les tribunaux de commerce ont enregistré 90 procédures (redressements, liquidations…) dans le secteur du tourisme en 2014 – contre 111 en 2013 (Tour Hebdo)

▮ Les arrivées de touristes internationaux ont atteint 1 milliard 138 millions en 2014, soit une augmentation de 4,7 % par rapport à 2013. (OMT)

▮ Du point de vue géographique, ce sont l'Amérique (+7 %) et l'Asie-Pacifique (+5 %) qui ont affiché la plus forte croissance du nombre de touristes, tandis que l'Europe (+4 %), le Moyen-Orient (+4 %) et l'Afrique (+2 %) ont connu des taux de croissance un peu plus modérés. L'Amérique du Nord arrive en tête (+8 %), suivie de l'Asie du Nord-Est, de l'Asie du Sud, de l'Europe du Sud et méditerranéenne, de l'Europe du Nord et des Caraïbes, qui ont toutes enregistré une hausse de 7 %. (OMT)

▮ Nouveau record du nombre de touristes français au Chili : 66.611 (Quotidien du Tourisme)

Le contexte juridique de l'année 2014

1. - La transposition en France de la Directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

La directive 2013/11/UE relative aux règlements extrajudiciaires des litiges de consommation, plus communément appelée Directive Médiation a été adoptée par l'Union européenne le 21 mai 2013 et a été publiée au Journal Officiel de l'Union européenne du 18 juin 2013.

Cette directive prévoit dans le cadre du règlement amiable des litiges entre consommateurs et professionnels l'intervention d'une entité de REL (Règlement Extrajudiciaire des Litiges), telle que par exemple la Médiation Tourisme Voyage pour le domaine sectoriel du tourisme et du voyage, dans des conditions définies d'impartialité, d'efficacité et de transparence.

Cette directive doit être transposée dans le droit national de tous les Etats membres au plus tard le 9 juillet 2015. Pour respecter ce délai, le gouvernement a déposé à l'Assemblée Nationale un projet de loi le 16 juillet 2014 qui lui permettra de transposer la directive directement par voie d'ordonnance. Cette loi d'habilitation a été votée le 30 décembre 2014 et publiée au Journal Officiel le 31 décembre 2014. Le texte de l'ordonnance devait être soumis au Conseil d'Etat fin février 2015 pour lui permettre d'être incorporé d'ici juillet prochain dans le Code de la Consommation.

2. - Loi consommation / « Hamon »

La loi sur le droit des consommateurs (dite « loi Hamon »), entrée en vigueur le 19 mars 2014, impacte, par certaines de ses dispositions, les activités de voyage et de tourisme et accorde des droits nouveaux aux clients consommateurs.

Citons, par exemple, le droit, dans les 14 jours, de renoncer à l'assurance souscrite en même temps que leur séjour, s'ils justifient « d'une garantie antérieure pour les risques couverts », ou encore la possibilité d'être remboursés, sans frais, des « taxes aéroports » afférentes à un billet non utilisé, si la demande est déposée « en ligne ».

De leur côté, les professionnels, se voient imposer un certain nombre de nouvelles obligations concernant l'information de leur client. Ils devront, notamment, explicitement mentionner : les moyens de paiement acceptés, l'obligation explicite de paiement, la liste d'opposition au démarchage téléphonique, ou encore la possibilité, en cas de litige, d'avoir recours à un Médiateur.

3. - Révision de la Directive Voyage à Forfait

Cette directive, qui date déjà de 1990 et qui régit la réglementation concernant la commercialisation des voyages à forfait dit « classiques » (définis à l'article L211-2 du Code du Tourisme) au sein de l'Union, va être refondue, pour tenir compte, notamment, de l'évolution du marché du voyage et de la multiplication des canaux de distribution.

L'objectif essentiel du législateur européen est d'adapter la protection du consommateur aux nouveaux types de prestations touristiques, auxquelles il a accès, et qui, à ce jour, n'entraient pas explicitement dans le champ de la règlementation : forfaits « dynamiques » (dans lesquels les prestations sont combinées directement par le consommateur), « prestations de voyages assistées » (achetées auprès de prestataires différents, pour un même voyage, et dont un professionnel favorise la conception par le biais de procédures en ligne).

La nouvelle mouture du texte, qui devrait également introduire un ensemble de droits nouveaux pour le consommateur communautaire, notamment en matière d'annulation (pour modification significative de prix, ou en cas de changements importants des horaires de vol…), ne manquera pas de soulever des problématiques nouvelles, notamment dans le cas où un client tenterait d'user de la possibilité d'annuler sans frais son voyage, considérant que des « circonstances exceptionnelles », survenant à destination auront des « conséquences importantes » sur le forfait (sur ce point voir p.9 le 4 – LA PROBLÉMATIQUE DE L'ANNÉE)

Entretien avec Emmanuel CONSTANS



Emmanuel CONSTANS, Inspecteur Général des Finances, Médiateur des Ministères économiques et financiers, Président du Club des Médiateurs et Président du groupe de travail sur la médiation et le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation[1]

Où en est la transposition en France de la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ?

Cette transposition est en bonne voie et sera effective début juillet 2015 comme demandé par la directive européenne. Elle a été préparée par la concertation réalisée dans le cadre du groupe de travail qui s'est réuni en 2013/2014 sous ma présidence avec des représentants des secteurs professionnels et des associations de consommateurs. La transposition législative est en cours sous l'égide de la DGCCRF par voie d'ordonnance. Un comité de pilotage présidé par M. Christophe CARESCHE, député de Paris et auquel participent des professionnels de différents secteurs de la consommation et des représentants des consommateurs, examine les textes législatifs et réglementaires concernés. Bien entendu, il importe que sans attendre, les secteurs non encore couverts par une médiation organisent leur affiliation à une médiation existante ou créent leur propre dispositif, en conformité avec les règles de la directive.

"La MTV répond déjà aux critères imposés par la Directive Médiation"

Quelles sont les obligations qui vont en découler pour les professionnels d'un secteur comme celui du tourisme, des voyages et du transport ?

Les professionnels du secteur du tourisme, des voyages et du transport auront l'obligation, de par la loi, comme dans tous les secteurs de la consommation, de désigner le ou les médiateurs auxquels les clients de ce secteur pourront s'adresser en cas de litige persistant avec une entreprise de ce secteur. Ils devront faire connaître l'existence et l'adresse de ce Médiateur dont l'intervention sera toujours gratuite pour le consommateur. Le Médiateur, qui devra pouvoir être saisi notamment par internet, devra présenter toutes les qualités requises d'indépendance et d'impartialité, être compétent et traiter efficacement les demandes de médiation dans un délai de 3 mois au plus.

La Médiation Tourisme et Voyages répond-elle aux critères imposés par la directive ?

Il est clair que le Médiateur Tourisme et Voyages, dont l'indépendance et la compétence sont reconnues, semble d'ores-et-déjà répondre aux critères imposés par la directive. Il a d'ailleurs été référencé par la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC) en 2012.

En tout état de cause, une nouvelle autorité nationale d'évaluation succédera d'ici la fin de l'année 2015 à la CMC et se prononcera sur la conformité de chaque entité de médiation afin que les médiateurs répondant aux critères de la directive puissent être notifiés à Bruxelles. C'est une garantie de qualité pour les consommateurs et les professionnels.

" Dans le monde il n'est rien de beau que l'équité :
sans elle la valeur, la force, la bonté, et toutes les vertus
dont s'éblouit la terre, ne sont que faux brillants,
et que morceaux de verre."

Boileau

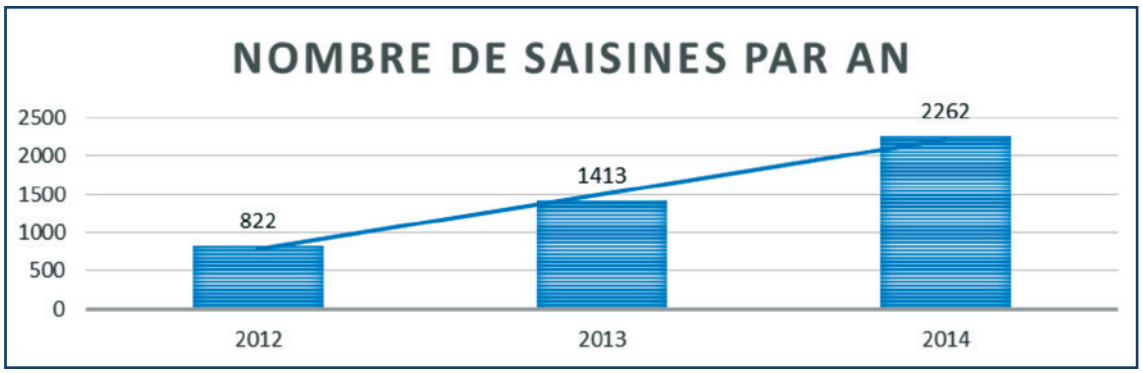
(1) Ce groupe de travail composé de médiateurs, de représentants d'associations de consommateurs et de professionnels, et de représentants de l'administration, présidé par Emmanuel CONSTANS, avait pour mission de dresser un état des lieux de la médiation dans le champ de la consommation en France, de sensibiliser les professionnels aux exigences de la directive européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) ainsi que de faire des recommandations sur les modalités de généralisation de la médiation à l'ensemble des secteurs de la consommation, au regard des exigences posées par ce nouveau texte européen.

Les statistiques de la médiation

A - Demandes de Médiation

2262 demandes de médiation en 2014 contre **1413** en 2013 (+60,08%) et **822** en 2012 (+175%)

La Médiation Tourisme et Voyage enregistre encore une forte hausse des saisines avec une augmentation de plus de 60% par rapport à l'année 2013. L'analyse des dossiers traités permet de constater que cette hausse n'est pas imputable à des évènements particuliers survenus cette année (grèves, évènements politiques, circonstances climatiques) mais confirme un intérêt croissant du consommateur pour ce mode de résolution amiable des litiges. L'adhésion de nouveaux acteurs du secteur au cours de l'année 2013 explique également ce chiffre.



B - Dossiers non recevables

675 dossiers non recevables contre **437** en 2013

Si les dossiers non recevables augmentent, leur proportion par rapport au nombre de saisines baisse légèrement en 2014 par rapport à l'année 2013 en passant de 31% à 30%, entrainant ainsi une hausse du nombre de dossiers à traiter.

Une partie importante de ces dossiers concerne des rétractations de clients ayant trouvé un accord amiable avec le ou les professionnels concernés avant intervention du médiateur. Il faut également compter avec un nombre important de dossiers concernant des litiges avec des professionnels n'entrant pas dans le champ de compétence de la Médiation du Tourisme (litiges relatifs à un problème d'assurance, ou concernant des opérateurs touristiques étrangers). L'équipe MTV s'efforce désormais de transférer ces dossiers vers l'organisme le plus à même de parvenir à une résolution amiable du litige (Médiateur compétent, centre européen des consommateurs, etc…).

C - Dossiers en attente de recevabilité

14 dossiers en attente de recevabilité contre **43** en 2013.

Ce chiffre représente le nombre de dossiers pour lesquels les éléments transmis par le client ne permettent pas encore de confirmer leur recevabilité. Il faut notamment vérifier que le préalable, obligatoire en médiation de la consommation, de la saisine du service client du professionnel concerné a bien été satisfait.

Il s'agit dans la plupart des cas de saisines de consommateurs ne comportant pas toutes les pièces nécessaires à l'étude du dossier et pour lesquels une demande de pièces complémentaire a été faite.

La proportion toujours plus faible des dossiers en attente de recevabilité (0,62%) cette année contre (3,18%) en 2013 peut notamment s'expliquer par la mise en place d'un formulaire de saisine plus performant.

D - Dossiers transmis à une autre organisation

Dans le cadre des rapprochements opérés en 2013 avec d'autres médiateurs (SNCF, e-commerce) et des associations de défense des consommateurs, un protocole d'accord a été signé le 21 novembre dernier entre le Médiateur Tourisme et Voyage, Monsieur Jean-Pierre TEYSSIER, et le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'assurances, Monsieur Francis FRIZON.

40 dossiers* n'entrant pas dans le champ de compétence de la MTV ont d'ores et déjà été transmis à une autre organisation avec laquelle un accord de répartition de compétence a été signé. Afin de permettre la résolution des litiges dans leur intégralité, l'équipe MTV transmet également aux organismes compétents les dossiers pour lesquels elle n'est que partiellement compétente.

E - Dossiers recevables ouverts et traités

1587 dossiers recevables ouverts contre **925** en 2013 (+71,57%) et **388** en 2012 (+309,02%)

Cette hausse significative est le fruit de l'effet cumulé de l'augmentation du nombre de saisines et de la baisse de la proportion de dossiers non recevables. Elle s'explique par l'arrivée de nouveaux adhérents l'année dernière ainsi que par la participation ponctuelle de plus en plus fréquente d'acteurs du tourisme n'adhérant par encore au système MTV.

F - Dossiers recevables en cours de clôture

44 dossiers recevables en 2014 restent en cours de traitement début 2014 contre **312** en 2013

Le renforcement important de l'équipe du Médiateur a permis de faire face à la hausse du nombre de saisines enregistrée en 2014. L'effectif ainsi constitué est le garant d'un traitement rapide et efficace pour les dossiers 2015 dans le respect de la Charte MTV.

Un nombre réduit de dossiers pour lesquels le consommateur n'a pas encore transmis tous les documents nécessaires à l'étude complète de leur dossier restent incomplets pour donner lieu à un avis.

G - Résolutions de litiges avant avis

304 résolutions de litiges avant avis contre **153** en 2013 (+97,4%)

La MTV se félicite de l'importance croissante de cette catégorie de résolution des litiges pour laquelle l'attitude conciliatrice des parties (consommateurs et professionnels) est le moteur de la résolution amiable du litige. Cette pratique est encouragée par l'application de frais de dossiers réduits aux professionnels parvenant à un accord avec leur client avant l'intervention finale du Médiateur.

H - Avis

1239 avis ont été proposés au titre des dossiers 2014, contre **655** en 2013 et **312** en 2012.

Le nombre d'avis rédigés en 2014 a plus que doublé par rapport à l'année 2013. Malgré ce rythme soutenu, le Médiateur et son équipe s'emploient à apporter une réponse individualisée et motivée pour chaque saisine, dans les délais impartis par la Charte de la Médiation.

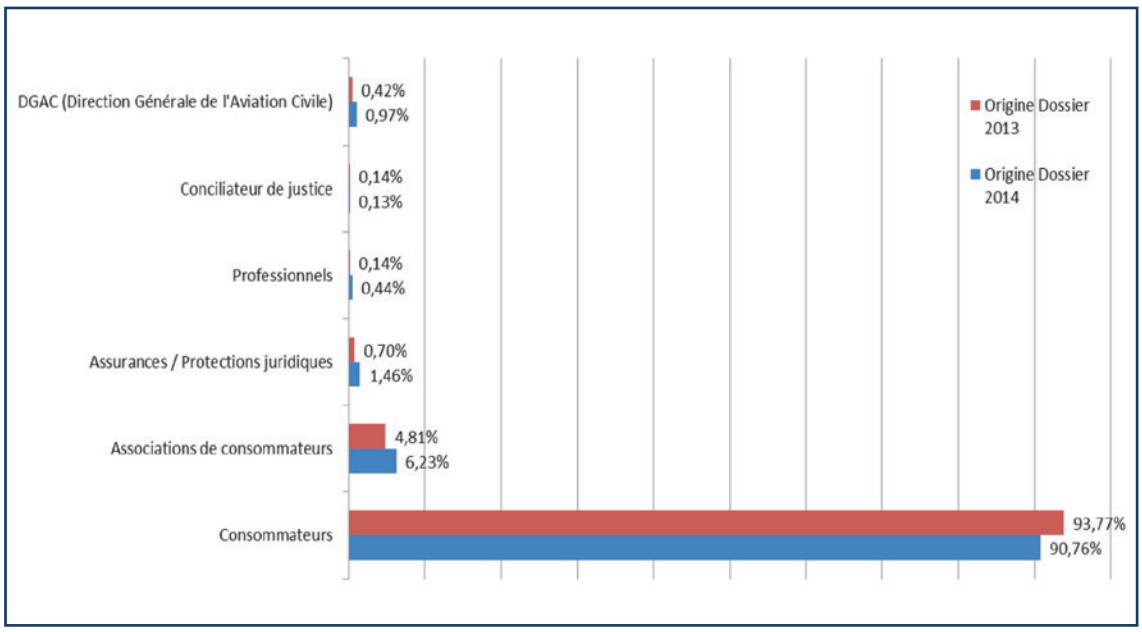
Au total, entre les avis envoyés et les accords obtenus en cours de Médiation, 1549 dossiers ont reçu une proposition de résolution amiable en 2014 (soit 97,5% des dossiers recevables traités).

TAUX D'ACCEPTATION DES AVIS RENDUS

89,66% (contre 83,47% en 2013)

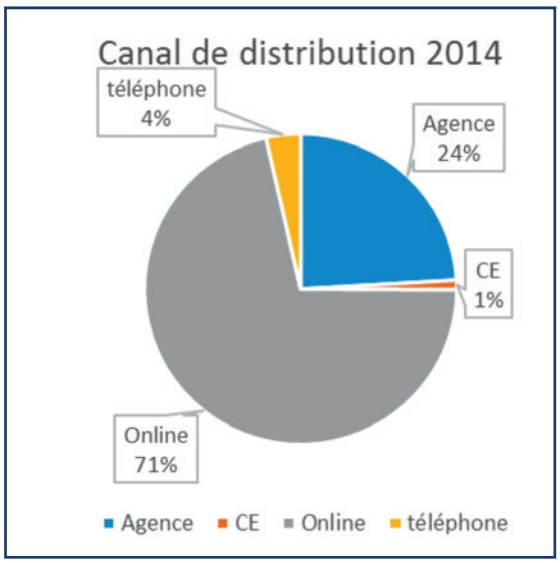
** Contrev 8 en 2013.*

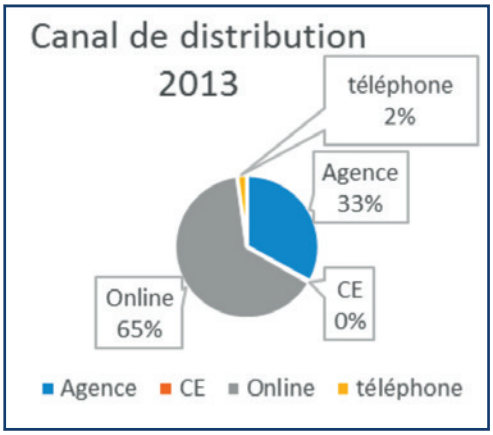
SOURCES ET NATURES DES DOSSIERS RECEVABLES



L'analyse de l'origine des saisines conforte le consommateur dans son rôle d'instigateur principal du processus de Médiation. La transmission de dossiers par d'autres entités (conciliateurs de justice, avocats, associations de défense des consommateurs, autres Médiateurs) prend néanmoins cette année une ampleur non négligeable.

Le tissage de liens plus étroits entre la MTV et certaines associations de consommateurs ainsi qu'un nombre important d'expériences fructueuses explique une orientation plus fréquente de ces acteurs vers la médiation





Le nombre de litiges relatifs à des ventes en ligne poursuit sa progression cette année et concerne désormais près de **trois quart des dossiers** contre deux tiers en 2013. Cette augmentation s'explique par la prise de parts de marché des agences de voyages en ligne, et donc des litiges qui leurs sont propres.

La résolution de litiges liés à une réservation par téléphone, en forte augmentation cette année, peut parfois poser un problème de preuve en l'absence de trace écrite. L'aboutissement à une solution amiable peut donc s'avérer difficile lorsqu'il s'agit de confronter la parole d'une des parties contre celle de l'autre.

Nature de la prestation vendue	Part en %	
	2014	2013
Forfaits	**46,00**	53.24
Vols secs	**51,60**	44.80
Hébergement sec	**1,51**	1.42
Transport sec (hors aérien)	**0,49**	0.13
Location de véhicule	**0,40**	0.41

On note une stabilisation de la répartition des litiges par type de prestation vendue. Ces chiffres devraient néanmoins évoluer en 2014 avec l'entrée dans le dispositif de plusieurs compagnies aériennes (via le SCARA et EasyJet) pour lesquelles la MTV n'était jusqu'alors, pas compétente.
Notons par ailleurs, que les litiges relatifs à des locations de véhicules, restent stables (en proportion) et portent, comme l'an passé, quasi exclusivement sur l'information et l'application des conditions particulières d'utilisation du loueur.

Répartition typologique des dossiers recevables

Les chiffres

Type de litiges	Part en %	
	2014	20123
Transport aérien (hors bagages)	**49.08**	45.92
Prix - Paiement	**13.05**	12.61
Prestations contractuelles non fournies (hors hébergement)	**10.07**	12.27
Annulation du forfait	**9.63**	9.77
Prestations hôtelières non fournies	**4.81**	6.76
Qualité des prestations	**3.72**	4.47
Formalités administratives	**2.93**	3.85
Bagages	**4.81**	3.12
Assurances	**0.74**	0.52
Sécurité - accidents	**0.96**	0.71
Publicité mensongère	**0.15**	0.00
Problème divers	**0.05**	0.00

Commentaires concernant les principaux motifs de réclamations

1 - Réclamations liées à l'aérien

Les réclamations liées au transport aérien, dans le cadre d'un transport sec ou d'un forfait, représentent, désormais près de la moitié de l'activité de la MTV. Elles portent principalement sur des problèmes de retards ou d'annulations de vol. Les voyageurs sont désormais tous informés de l'indemnité forfaitaire non négligeable (et parfois supérieure au prix de leur billet) dont ils pourraient bénéficier dans ces cas par application de la réglementation européenne. .

La résolution de ce type de dossiers nécessite un effort de pédagogie important du fait de leur caractère éminemment technique et de la complexité croissante du droit des passagers.

L'indemnité due par le transporteur effectif en cas d'annulation de vol, et en l'absence de circonstances extraordinaires l'exonérant de sa responsabilité, nécessite par exemple une étude approfondie du dossier avant de trouver à s'appliquer (champ d'application territorial, nationalité de la compagnie aérienne, date de l'annulation, caractère de l'incident technique survenu, etc…)

Le succès d'une médiation relative à une réclamation liée à du transport sec résidera donc souvent dans la rédaction d'un avis le plus détaillé possible, tout en restant accessible à des néophytes du droit et de l'aéronautique. Il sera fondé non seulement sur le droit mais aussi sur la réalité du dommage et sur une évaluation légitime et acceptable de sa compensation si nécessaire

2 - Réclamations liées à des problèmes de paiement ou de prix

Comme en 2013, l'augmentation de la part de litiges liés à des problèmes de paiement ou au prix qui atteint 13, 06% des dossiers est consécutive à la hausse du nombre de saisines de clients ayant acheté leur voyage auprès d'une agence en ligne. Il s'agit principalement de problèmes liés à des difficultés de paiement à distance. Les cas de saisine les plus fréquents concernent :

- les erreurs de saisie de données du passager lors de sa réservation (erreur de date, de nom ou de destination).
- la double réservation effectuée par erreur par des clients n'ayant pas reçu de confirmation de réservation immédiatement après leur achat.
- la constatation d'une erreur dans la facturation du voyage.
- des contestations relatives au prix du voyage, notamment lorsque le prix TTC ne s'affiche pas sur le site au début de la réservation.

3 - Réclamations liées à des prestations non fournies

10% des saisines concernent des cas où le client estime qu'une partie des prestations décrites au contrat n'ont pas été fournies.

Il peut s'agir d'abord d'une compréhension imparfaite du contenu des prestations achetées par le client lors de l'achat du voyage. Parallèlement à un éventuel geste commercial, le Médiateur préconise alors au professionnel d'apporter des précisions à son carnet de voyage afin de prévenir des litiges à venir, à condition toutefois qu'il estime la confusion du consommateur légitime.

Lorsque l'une des prestations prévue au contrat n'a pas été délivrée, la résolution du litige passera par l'étude des raisons de l'inexécution et l'appréciation du quantum de l'activité annulée. Notons que l'agence de voyages peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité si elle est en mesure de prouver que l'inexécution est imputable à un cas de force majeure (Article L211-16 code du tourisme).

Il conviendra également de vérifier que l'acheteur a accepté les modifications des prestations lorsque l'agence est informée des modifications avant le voyage (Article R211-9 code du tourisme), et qu'elle a remboursé l'éventuelle différence tarifaire entre les prestations initialement prévues et les prestations délivrées lorsque la modification s'impose après le départ (Article R211-11 du code du tourisme).





Répartition géographique des dossiers recevables

Principales destinations concernées

2014		2013	
Destination	**Part en %**	**Destination**	**Part en %**
France	**11,11**	France	**8,43**
États-Unis	**7,00**	Espagne - États-Unis - Tunisie	**5,89**
Grèce	**4,47**	Grèce	**5,18**
Tunisie - Maroc	**4,16**	Italie	**3,76**
Italie	**4,05**	Maroc	**3,55**

La France conserve en 2014 sa place de première destination concernée par les dossiers envoyés au Médiateur. On note en effet un report de l'activité touristique sur la France du fait des évènements politiques affectant certains pays. Il faut également compter avec une transmission plus importante de la part du Centre Européen des Consommateurs, de dossiers concernant des voyageurs étrangers ayant voyagé en France.

Il est à noter qu'il y est principalement question de problèmes de transport « sec ». Les problèmes rencontrés avant voyage (prix, annulation de voyage) sont également fréquents. La qualité des prestations ne fait au contraire que très peu l'objet de réclamations.

De même, la Grèce bénéficie largement du report des touristes du bassin méditerranéen qui évitent d'autres destinations jugées plus dangereuses.

Les difficultés rencontrées par les personnes se rendant aux Etats-Unis concernent souvent des refus d'embarquement liés au non-respect des formalités administratives du fait de la complexité du système dans ce pays (passeports biométriques, formulaires ESTA, etc…).

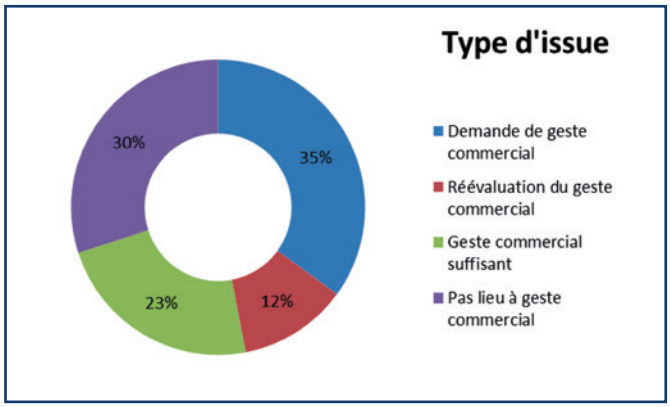
La Tunisie totalise une proportion plus importante que la moyenne de réclamations relatives à des prestations non respectées (13,16%) ainsi qu'à la qualité de l'hébergement (7,89%). Cette donnée trouve son explication dans le fait qu'il s'agit de la destination privilégiée des Français souhaitant voyager avec un budget restreint.

Pour toutes ces destinations, les problèmes liés au transport aérien représentent au moins 40% des saisines du Médiateur



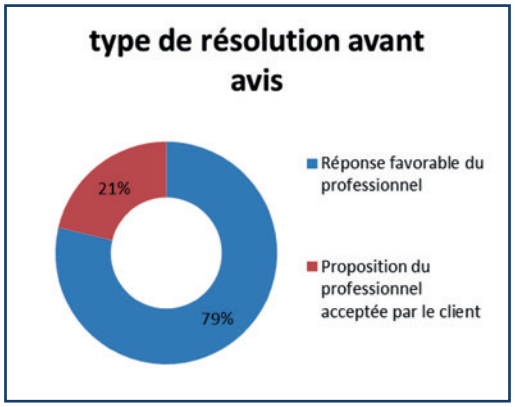
Répartition des dossiers clos par type d'issue

Les avis du Médiateur



On observe dans les avis rendus par le Médiateur un quasi équilibre entre le pourcentage de ceux qui donnent satisfaction à la demande du consommateur (35% plus 12%, soit 47%) et ceux qui l'écartent (30% plus 23% soit 53%).

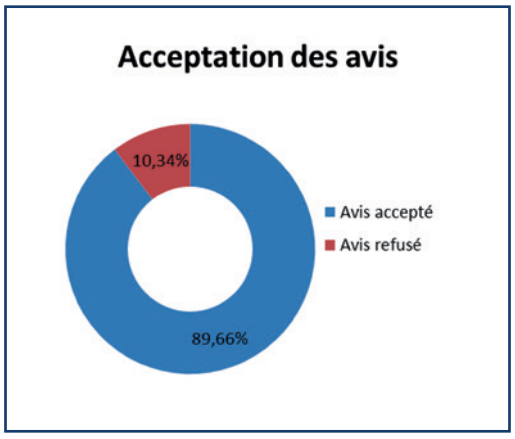
Les résolutions avant avis



79% des accords avant avis résultent de l'acceptation de la demande exacte du client par le professionnel.

Les 21% restant concernent des cas où le client accepte une proposition de dédommagement faite par le professionnel. Celle-ci peut alors venir répondre à une demande non chiffrée du client ou constituer une solution intermédiaire satisfaisante pour les deux parties.

Les résolutions avant avis



L'augmentation sensible du taux d'acceptation des avis (89,60% contre 83,47 en 2013) peut s'expliquer par une collaboration accrue des services de la Médiation avec les professionnels du tourisme ainsi que par un effort de pédagogie constant dans la rédaction des avis.

La très faible proportion d'avis refusés s'explique notamment par la qualité des explications/préconisations contenues dans les avis rendus, et la confiance qu'accorde les deux parties à un tiers indépendant, compétent et impartial.

Seuls 9% des avis refusés l'ont été par les deux parties au litige. Dans l'extrême majorité des dossiers de refus d'avis, l'échec de la médiation est donc le fait d'une des parties, pas encore prête à trouver un compromis.

Exemples d'avis acceptés

Cas 1 - Modification d'hôtel dans un voyage à forfait

Faits et demande :

M. et Mme C ont réservé un voyage à forfait sous forme de circuit pour l'Ouest américain du 7 au 24 sept. 2014. Une fois arrivés sur place, les clients se sont aperçus que l'hôtel initialement prévu sur la brochure a été remplacé par un autre hôtel, de qualité inférieure. De plus, beaucoup d'excursions ou de visites ont été écourtées voire supprimées.

M. et Mme C demandent un geste commercial plus conséquent que celui-ci déjà alloué (70€ par personne).

Problématiques :

- Des excursions peuvent-elles être supprimées ou écourtées sans compensation pour le consommateur ?
- Un changement ou plusieurs changements d'hôtel peuvent-ils intervenir au cours du circuit sans compensation pour le consommateur ?

Avis du Médiateur :

Après étude des griefs soulevés par M. et Mme C et des éléments d'explication apportées par chacune des parties, le Médiateur a considéré que :

- M. et Mme C pouvaient prétendre au remboursement de la différence tarifaire entre l'hôtel initialement prévu et l'hôtel fourni

- M. et Mme C pouvaient prétendre au remboursement des excursions et visites supprimées et une compensation pour les visites écourtées.

CET AVIS A ÉTÉ ACCEPTÉ PAR LES DEUX PARTIES

Cas 2 - Annulation de vol sec

Faits et demande :

M. P a réservé un aller-retour Lyon – Funchal du 13 au 16 juillet 2014. Le 13 juillet 2014, le vol est annulé par la compagnie aérienne. La compagnie aérienne a proposé à M. P le choix entre le réacheminement et le remboursement de sa réservation. M. P a demandé le remboursement de son billet aller, qui a été effectué quelques jours plus tard.

M. P demande le remboursement de son billet retour, les frais de taxi, les frais d'hôtel et les frais de congé sans solde.

Bien que s'appuyant sur des circonstances extraordinaires pour justifier l'annulation du vol, la compagnie aérienne proposait alors 400€ au titre du règlement 261/2004, refusés par M. P.

Problématiques :

- Les raisons de l'annulation pouvaient-elles être considérées comme des circonstances extraordinaires exemptant la compagnie aérienne de verser l'indemnisation forfaitaire ?
- La proposition d'indemnisation forfaitaire offerte exceptionnellement au passager peut-elle être maintenue alors même qu'il ne le demandait pas ?
- Le client peut-il demander le remboursement du billet retour initialement réservé alors même que seul le vol aller est annulé ?

Avis du Médiateur :

Après étude des griefs soulevés par M. P et des éléments d'explication apportés par chacune des parties, le Médiateur a considéré que :

- Le motif de l'annulation peut être considéré comme une circonstance extraordinaire

- L'indemnisation forfaitaire de 400€ exceptionnellement proposée à titre de geste commercial est suffisante et équitable et vient couvrir matériellement les préjudices dont le client fait état.

CET AVIS A ÉTÉ ACCEPTÉ PAR LES DEUX PARTIES

Cas 3 - Détérioration de bagage

Faits et demande :

Lors du vol retour Paris – Marseille du 24 mai 2014, le bagage et le sweat-shirt de M. L ont été endommagés.

M. **L** demande le versement de la somme de 433€ comprenant : la valeur de la valise, la valeur du vêtement, les frais d'envoi en recommandé, les trajets effectués pour rassembler les documents nécessaires à son indemnisation et le remboursement sous forme de forfait pour le temps passé à effectuer les démarches auprès de la compagnie aérienne.

La compagnie aérienne a remboursé la somme de 204€.

Problématiques :

• Quels préjudices doivent être indemnisés ? Les objets endommagés certes, mais à quelle hauteur ? Les frais annexes tels que les démarches pour obtenir l'indemnisation du préjudice ?

• Un passager peut-il demander le versement d'un forfait pour le temps passé sur son dossier sans présenter des justificatifs chiffrés ?

Avis du Médiateur :

Après étude des griefs soulevés par M. L et des éléments d'explication apportés par chacune des parties, le Médiateur a considéré que :

- Le remboursement des objets détériorés à hauteur de 90% et la proposition de remboursement des frais kilométriques pour effectuer les démarches sur présentation des justificatifs étaient suffisants

- L'octroi d'un forfait « temps passé sur le dossier » n'était pas fondé

CET AVIS A ÉTÉ ACCEPTÉ PAR LES DEUX PARTIES

> *"Lorsque la loi énonce une règle générale, et que des cas exceptionnels se présentent, il est normal de remédier à l'omission ou à l'erreur du législateur qui s'est exprimé en termes généraux. […]*
> *Voilà pourquoi l'équitable est juste…"*
>
> *Aristote*

Cas 4 - Retard aérien dans le cadre d'un voyage à forfait

Faits et demande :

Mme G réserve un circuit à Cuba du 29 décembre 2013 au 11 janvier 2014. Le vol aller Paris – La Havane subi 24 heures de retard. Du fait de ce retard, Mme G rate la première journée de son circuit.

Elle demande le remboursement de la somme de 306€, correspondant à la première journée de circuit.

Problématiques :

• Le Tour-Opérateur doit-il rembourser les prestations non consommées du fait du retard du vol aller dont il ne saurait être tenu pour responsable ?

• Comment se calcule le remboursement de la première journée perdue d'un voyage à forfait ?

Avis du Médiateur :

Après étude des griefs soulevés par Mme G et des éléments d'explication apportées par chacune des parties, le Médiateur a considéré que :

- La compagnie aérienne n'étant pas adhérente à la Médiation, aucune préconisation ne pouvait être prise à son encontre.

- Le Tour-Opérateur devait rembourser les prestations terrestres non consommées par Mme G du fait du retard du vol aller.

CET AVIS A ÉTÉ ACCEPTÉ PAR LES DEUX PARTIES

Cas 5 - Contestation d'un supplément de prix et demande de remboursement d'une extension lors d'un voyage à forfait

Faits et demande :

M. O a réservé un voyage à forfait en Afrique du Sud et au Mozambique et a commandé également une extension de 3 jours / 2 nuits aux chutes Victoria.

Il lui a été demandé de s'acquitter de la somme de 261€ pour la prestation aérienne dont il demande le remboursement.

Il demande le remboursement de l'extension aux chutes Victoria considérant que la prestation n'a pas été intégralement fournie.

Problématiques :

• Un prix contractuellement accepté peut-il être remis en cause ultérieurement à cette acceptation ?

• Une excursion, considérée par le client, comme partiellement exécutée doit-elle être intégralement remboursée ?

Avis du Médiateur :

Après étude des griefs soulevés par M. O et des éléments d'explication apportées par chacune des parties, le Médiateur a considéré que :

- La somme de 261€ par personne demandée en supplément correspondait à la classe de réservation de vol. Cette possibilité de facturer un tel supplément était indiqué dans la brochure remise au client. De plus, M. O, au moment de la signature du contrat, a accepté ce supplément. Ce supplément n'avait donc pas à être remboursé.

- L'extension aux chutes Victoria s'est déroulée comme indiqué dans la brochure, elle a donc été intégralement fournie. Aucun remboursement ne peut donc être envisagé.

CET AVIS A ÉTÉ ACCEPTÉ PAR LES DEUX PARTIES






Quelques "perles"
reçues par la médiation

Nous demandons le remboursement des 3 billets AR validés + l'acompte de la réservation de voiture + une boîte de bonbons pour les enfants qui ont été traumatisés + location parking (80€) + location maison (1500€).

C'est ce qui s'appelle le chat qui se mord la queue autrement dit le dossier n'avance pas et l'on pourrait de demander si le service client a un tant soit peu le sens du mot client.

Ce matin, j'ai fait une réservation de billets d'avions, sur internet, à partir de mon téléphone pour les dates suivantes : du 7 au 17 juin 2013.
Le n° dossier est : .

Avant de valider, j'ai fait attention aux dates et il n'y avait aucune erreur.
Mais après avoir validé ma réservation, je me suis aperçue que mon téléphone avait transformé mon nom ; chose que je n'aurais jamais cru possible.

Je m'appelle M -C J . Mais mon téléphone, avec l'écriture intuitive a transformé mon nom, en MME MILLIMETRE. Ce nom patronymique n'existe même pas sur google.

Le problème c'est passé durant le de New York, nous devions repartir le 15 Aout par le vol de 21H00, mais cette date de départ ne nous a pas été rappelé par quelques moyen que ce soit (SMS, appelle ou feuille la veille dans la chambre comme au et par conséquence nous avons omis la date.

MAIS MALHEUREUSEMENT J'AI EU JUSTE UNE SEMAINE AVANT DE PARTIR UN SERIEUX PROBLEME DE SANTE (HEMORROIDE GRAVES) DONC IMPOSSIBLE DE FAIRE CE LONG VOYAGE.
J'ANEXE LA PHOTO PRISE PAR LE DR (4)

j'espère que mon dossier sera traiter très rapidement afin d'être endommager dans le plus bref de délais.

Quand le consommateur est satisfait

Mesdames, Messieurs

C'est avec gratitude que je vous écris pour vous remercier de votre intervention auprès de la Compagnie. Grâce à votre influence j'ai pu résoudre dans des délais très brefs le problème que j'avais avec depuis décembre 2013 !!

A toute l'équipe MTV

M éthodique
E fficace
R apide
C rédible
I remplaçable !!

Cordialement

Bonjour,

Je voulais vous remercier car grâce à votre action, j'ai bien reçu le dédommagement demandé.

Edf a fait plusieurs fois que j'envoie à peu près la même réclamation à juste titre un remboursement, sans aucun succès. Vous avez été d'une aide précieuse, rapide et efficace : un grand merci.

Monsieur,

Nous vous remercions de votre courrier du 3 décembre mettant fin à une très longue procédure concernant notre litige avec

Nous sommes reconnaissants à l'attention et à la démarche que vous avez faite obligeant à prendre ses responsabilités et reconnaître sa désinvolture.

Vous avez obtenu un dédommagement, même partiel, dont nous vous remercions, nous ne pouvions malheureusement pas justifier les valeurs d'affaires personnelles.

Notre détermination et notre obstination ont payé mais il est anormal d'être obligé de se battre pendant des mois pour obtenir gain de cause d'un préjudice réel et assuré.

Nous avons écrit à après votre intervention pour leur signifier que nous n'avions jamais lâché car nous n'avions jamais accepté leur façon de faire et la brutalité avec laquelle il avait clos notre dossier sans discussion possible et que nous trouvions juste et normal que la Compagnie nous dédommage financièrement.

En vous renouvelant nos sincères remerciements, nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de notre profond respect.

Monsieur le médiateur,

Nous avons sollicité votre intervention dans un litige avec .

Grâce à votre démarche, , après s'être fait "tirer l'oreille" a fini par honorer ses obligations de prise en charge de ses passagers.

Il est regrettable d'être obligé de vous déranger pour ce genre de litige.

D'autre part, non sans mal, nous avons également été remboursé de notre avoir sur un autre vol.

Nous tenons, tout particulièrement, à vous remercier pour votre intervention.

Veuillez agréer, Monsieur, nos sincères salutations.

Monsieur,

Je tiens à vous remercier pour votre intervention auprès de " qui s'est avérée fructueuse. Je vous en suis fortement reconnaissante !

En la même occasion, permettez-moi de vous transmettre mes meilleurs vœux pour l'année 2015.

Bien cordialement,

Mme H N

Monsieur,

Tout d'abord je tiens à vous féliciter de votre compétence et à remercier la Médiation TOURISME et VOYAGE d'avoir dénoué mon problème.

Je me réjouis de cette issue favorable et vous prie de croire, Monsieur, à l'expression de mes sentiments distingués.

M. A

une semaine après que je vous ai saisi. Venant après l'inimaginable inertie de , votre extrême efficacité me laisse admiratif !

Avec mes remerciements renouvelés, je vous prie de trouver ici, Monsieur le Modérateur, l'expression de ma sincère considération.

Madame, Monsieur,

J'ai le plaisir de vous informer qu' a enfin procédé au règlement du solde qu'ils restaient à me devoir.

Un an et d'innombrables échanges par téléphone, messages et courriers, c'est vraiment long et pénible. Ils ont joué sur l'usure et votre médiation aura certainement été décisive.

Le dossier est maintenant clos et je vous remercie pour votre intervention. Votre utilité sociale est vivement appréciable face à de tels opérateurs tout puissants.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes sincères salutations.

Rappels sur la Médiation
Tourisme et Voyages

La Médiation Tourisme et Voyage est un mode de règlement amiable des litiges avec leurs clients mis en place par les professionnels en France fin 2011.

Une association, MTV, créée et animée par les organisations professionnelles du secteur (y compris les compagnies aériennes), permet de mettre à la disposition du Médiateur, qu'elle nomme, les moyens de conduire sa mission de manière indépendante et impartiale.

La Médiation Tourisme et Voyage a été référencée par la Commission nationale de la Médiation de la Consommation comme « médiation d'excellence respectant les bonnes pratiques de la Charte de la médiation de la consommation ».



COMMISSION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

2012

MEDIATION D'EXCELLENCE

Attribuée à : Monsieur Jean-Pierre TEYSSIER

Dont le service médiation respecte les bonnes pratiques évoquées dans la Charte de la Commission de la Médiation de la Consommation

La Présidente
Elyane ZARINE

"Le juste et l'équitable sont une même chose,
et quoique tous deux soient désirables, l'équitable est meilleur.
Ce qui fait difficulté c'est que l'équitable est juste,
mais non pas juste selon la loi ; il est plutôt un ajustement de ce qui légal.
La raison en est que toute loi est universelle
et que, sur des cas particuliers, l'universalité
ne permet pas de se prononcer avec justesse."

Aristote

Comment saisir le Médiateur

Qui peut saisir ?

Un consommateur (ou une association le représentant) ayant un litige avec une agence de voyages, un Tour-opérateur ou une compagnie aérienne adhérant d'une des organisations professionnelles signataires de la Charte de Médiation, portant sur une prestation seule ou un forfait touristique.

Comment saisir le Médiateur ?

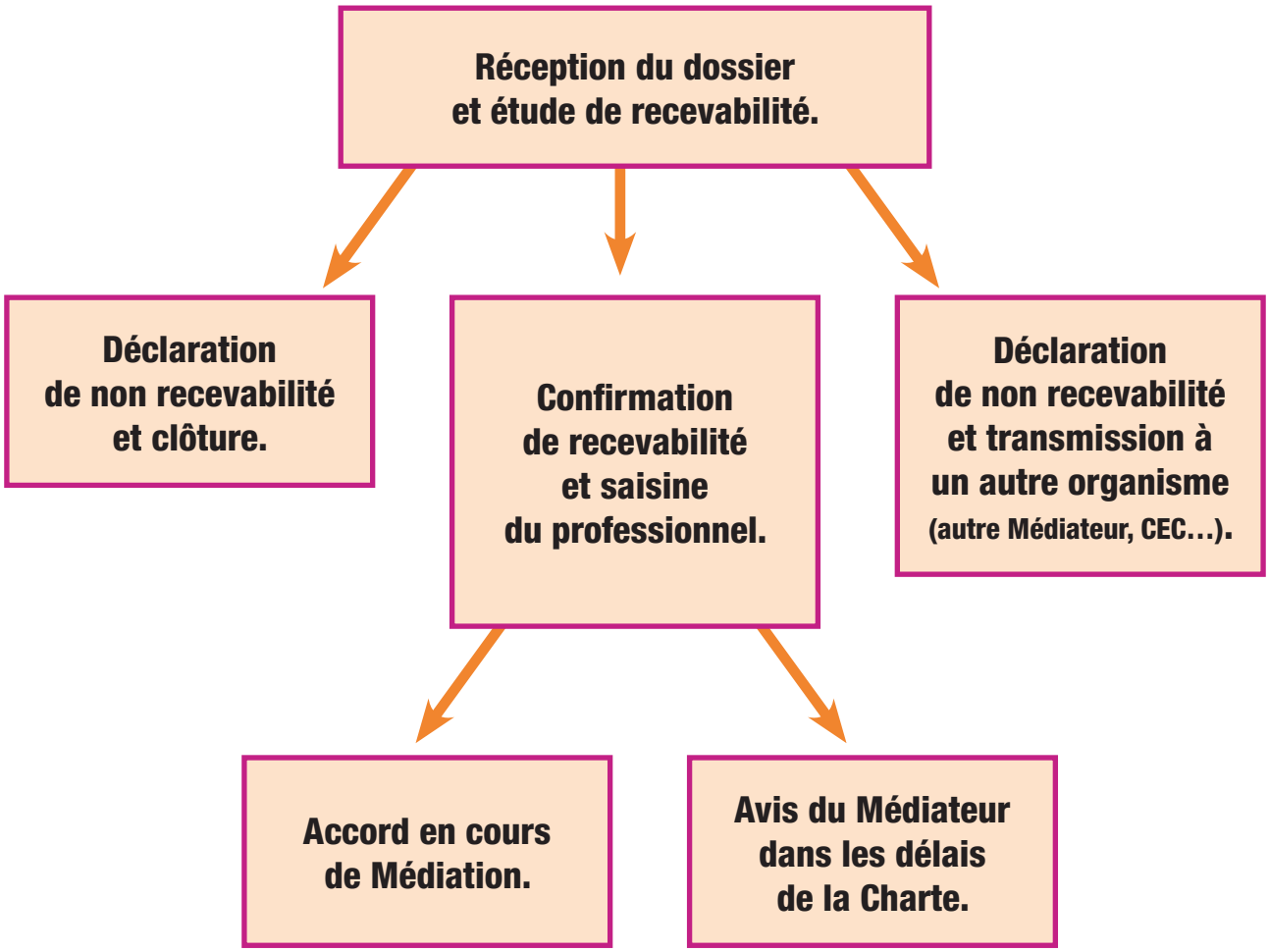
Télécharger et compléter le formulaire de saisine sur le site **www.mtv.travel**, y joindre l'ensemble des pièces nécessaires au traitement efficace du dossier et l'envoyer à l'adresse suivante :

MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17

Conditions de recevabilité des dossiers

1. Saisine préalable du service gérant l'après-vente auprès du professionnel
2. Réponse négative / non satisfaisante ou d'absence de réponse dans le délai prévu par les conditions de vente (maximum 60 jours).
3. La demande de médiation devra intervenir dans l'année à compter de la fin de la prestation litigieuse.
4. Professionnel ayant adhéré à la Charte MTV

Fonctionnement de la MTV



NB : les parties sont libres d'accepter les avis et recommandations du Médiateur

Les adhérents de la Médiation Tourisme et Voyages

snav les Professionnels du Voyage

Avec plus de 3000 agences de voyages et Tour-Opérateurs (dont les réseaux Afat-Selectour, Manor…)

fnam
Fédération Nationale de l'Aviation Marchande

Avec 13 compagnies aériennes (dont Air France, Transavia…)

SETO SYNDICAT DES ENTREPRISES DU TOUR OPERATING

Avec 71 Tour-Opérateurs (dont Marmara, Nouvelles Frontières, Club Méditerranée…)

SCARA
Syndicat des Compagnies AéRiennes Autonomes

Avec 8 compagnies aériennes (dont Europe Airpost, Air Thaiti Nui, XL Airways…)

CONFIANCE QUALITE RESULTATS
unosel

Avec 66 organismes (dont UNI SCO, CAP Monde…)

easyJet

AÉROPORTS DE PARIS
Le monde entier est notre invité

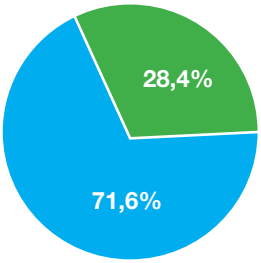
Le site mtv.travel



En plus d'y trouver l'actualité du Médiateur et les conditions de recevabilité d'un dossier, le site **www.mtv.travel**, permet aux consommateurs de télécharger le formulaire de saisine, qui leur permettra d'introduire leur demande de Médiation en bonne et due forme.

Statistiques 2014

1 - Audience



Visites : **30 326** contre 20 765 en 2013

Visiteurs uniques : **22 026** contre 15 514 en 2013

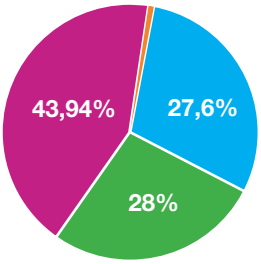
Pages vues : **71 414** contre 48 665 en 2013

Moyenne par mois : 5 951 pages

Pages par visite : 2,35

Durée moy. de la visite : **00:02 :40** contre 00:02:32 en 2013

2 - Sources du trafic



Sur les 30 326 personnes qui ont visité le site :

43,94 % Trafic de recherche *(ont été renvoyés par des résultats de moteur de recherche) soit 13 326 visites.*

28 % Sites référents *(ont été renvoyés par des liens figurant sur d'autres sites) soit 8 493 visites.*

27,6 % Accès directs *(ont accédé au site en saisissant l'URL directement dans leur navigateur) soit 8 375 visites.*

0,44 % Accès via réseaux sociaux *(ont été renvoyés par des liens figurant sur les réseaux sociaux) soit 132 visites.*

Concernant les 28 % de visiteurs renvoyés

par des liens figurants par d'autres sites

	Sources	Visites	%
1	airfrance.fr	2 089	24.60
2	economie.gouv.fr	1 595	18.78
3	enquêteur.dgac.developpement-durable.gouv.fr	395	4.65
4	sosconso.blog.lemonde.fr	257	3.03
5	snav.org	244	2.87
6	mediation-conso.fr	225	2.65
7	60millions-mag.com	202	2.38
8	air-austral.com	183	2.15
9	forum.lesarnaques.com	156	1.84
10	europe-consommateurs.eu	146	1.72

Concernant les pages les plus visitées

par les consultants en recherche

	pages	pages vues	%
1	Accueil	26 061	36.49
2	Comment saisir	9 028	12.64
3	Qui peut saisir	5 989	8.39
4	Contact	5 631	7.89
5	Les membres	4 106	5.75
6	Actualités	3 791	5.31
7	Quand saisir	3 677	5.15
8	Le médiateur	3 654	5.12
9	FAQ	2 903	4.07
10	Missions de la médiation	1 948	2.73

Une novation 2014
le site “SAV FLIGHTS”

La réglementation européen sur le droit des passagers prévoit une indemnisation forfaitaire pouvant excéder le prix du billet, et a donc fait apparaître une multitude d’entreprises à but lucratif qui détournent la stricte application du droit. En attaquant directement en justice et en agissant, pour certaines d’entre elles, dans une totale opacité sur les démarches engagées et sur les coûts que ces démarches peuvent générer pour les passagers, elles portent préjudice tant aux compagnies aériennes qu’à leurs passagers. Elles nuisent à la recherche d’un règlement extra-judiciaire au litige, en incitant à un contentieux judiciaire avant toute médiation, voire même avant de s’adresser au service client de la compagnie concernée.

Ces sociétés, le plus souvent implantées à l’étranger mais qui officient sur le marché français, sont contestées juridiquement et des plaintes civiles et pénales ont déjà été déposées. La DGCCRF s’est saisie du fait que certains passagers ont été condamnés à payer des frais de justice alors même qu’ils n’étaient pas informés que ces sociétés engageaient une procédure judiciaire. Nombre de ces sociétés sont domiciliées dans des pays, tels Jersey ou Hong Kong, où il est difficile pour les passagers d’intenter une action à leur encontre. Afin de protéger leurs passagers de ces entreprises à but lucratif, les compagnies aériennes ont décidé de créer à leur attention un outil entièrement gratuit de demande d’indemnisation, au fonctionnement indépendant et transparent.

SAV.flights est porté par des compagnies aériennes qui opèrent en France. Il est l’unique site de ce type reconnu par la DGAC et par la Commission européenne et partenaire de la Médiation du Tourisme et du Voyage, seule institution habilitée à concilier les réclamations entre les compagnies et les passagers.



Le fonctionnement du site est simple et efficace. Le passager dépose en ligne sa demande d’indemnisation sur SAV.flights, qui vérifie que le dossier est complet et correctement renseigné, avant de l’adresser au service clientèle de la compagnie aérienne concernée. En cas de désaccord à réception de la réponse de la compagnie, le passager a la possibilité de saisir la Médiation du Tourisme et du Voyage en ligne par le biais de SAV.flights. SAV.flights est le seul service qui prend en charge gratuitement l’intégralité des demandes d’indemnisation des passagers et qui ne prend aucune commission quelle que soit la réponse de la compagnie.



Le Club des Médiateurs

Admis dans le Club des Médiateurs en avril 2014, le Médiateur du Tourisme et du Voyage y bénéficie des éléments de formation et d'information prodigués par cette association. En participant à ses réunions, aux colloques qu'il organise et aux échanges avec ses collègues des autres secteurs, le Médiateur peut enrichir son dispositif et son expérience. Citons notamment en 2014 le colloque consacré à l'équité et les travaux menés pour la transposition de la directive européenne sur la médiation. Enfin le site du Club donne une large place à la Médiation Tourisme et Voyage, en proposant en outre aux consommateurs un lien pour orienter les demandes de médiation qui concerneraient ce secteur.



1. Protocole d'accord MTV – Médiation FFSA signé le 21 novembre 2014

La Médiation Tourisme et Voyage

Le Médiateur
DE LA FEDERATION FRANÇAISE DES SOCIETES D'ASSURANCES

PROTOCOLE D'ACCORD

Entre le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA), M. Francis FRIZON et le Médiateur Tourisme et Voyages (MTV), M Jean-Pierre TEYSSIER.

OBJET DU PROTOCOLE

Le présent protocole d'accord a pour objet de :

1. Définir les champs de compétence des médiateurs FFSA et MTV dans le cadre de litiges portant sur des assurances vendues par des professionnels du voyage.
2. Définir les modalités de transmission des dossiers d'un service à l'autre.

REPARTITION DES COMPETENCES ET COLLABORATION

Par le présent protocole, il est convenu que, dans le cadre de la vente de produits d'assurance par des professionnels du voyage:

1/ Le Médiateur de la FFSA sera compétent pour les litiges portant sur **l'exécution des garanties prévues au contrat d'assurance** (ex : date de prise en compte du sinistre, montant des remboursements...).

2/ Le Médiateur Tourisme et Voyages sera compétent pour les litiges relatifs à un **manquement à l'obligation d'information lors de la commercialisation de la prestation d'assurance** (ex : non remise du contrat d'assurance).

3/ En cas de réception par les services de l'un des médiateurs, d'un dossier relevant de la compétence du second médiateur, celui-ci serai **redirigé après en avoir averti le consommateur.**

4/ Les deux Médiations pourront travailler concomitamment sur un même dossier ou **solliciter au besoin leurs expertises mutuelles.**

5/ Pour la complète information des consommateurs, cette répartition fera l'objet d'une **information écrite sur les sites des deux Médiations**.

Francis FRIZON
21/11/2014
Médiateur de la FFSA

Jean Pierre TEYSSIER
Médiateur Tourisme et Voyages



Jean-Pierre Teyssier (Médiateur du Tourisme) - Francis Frizon (Médiateur FFSA)

2. Protocole d'accord MTV – Centre Européen des Consommateurs signé le 11 décembre 2014

Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
www.cec-zev.eu

ECC-Net

La Médiation Tourisme et Voyage

communiqué de presse

Vol annulé ou retardé, surbooking, valises perdues, hôtel décevant...

Qui n'a pas ressenti un jour la désagréable sensation de **vacances gâchées** à cause des manquements de la **compagnie aérienne** ou de l'**agence de voyage** ?

Un quart des **litiges transfrontaliers** traités par le Centre Européen des Consommateurs France (CEC) concernent le secteur du **transport et du tourisme**.

Depuis 2012, la France dispose d'un **Médiateur du Tourisme et du Voyage** (MTV). Le CEC et le MTV travaillent en étroite collaboration et viennent de signer un **protocole de coopération** visant à rendre plus performant le règlement amiable des litiges concernant l'achat de **vols secs** ou de **forfaits touristiques** survenus dans un contexte transfrontalier.

Une coopération fructueuse pour aider les voyageurs malchanceux

"Je suis espagnole, mon vol Madrid/Paris a été annulé. Je n'obtiens pas d'indemnisation de la part de la compagnie aérienne."

En cas de litige opposant un consommateur européen avec une **agence de voyages**, un **tour opérateur** ou une **compagnie aérienne française**, le Centre Européen des Consommateurs France coopère depuis sa création en 2012, avec la **Médiation Tourisme et Voyage**.

Non-assistance en cas de retard de vol, refus d'embarquement injustifié, hôtel avec vue sur la route et non sur la mer comme annoncé par l'agence de voyage, modification des dates ou des horaires de vols, inversion des nom et prénom sur la réservation, appréciation des circonstances extraordinaires invoquées par la compagnie aérienne pour justifier l'annulation du vol...

Après une première démarche infructueuse auprès du prestataire français, le CEC France transfère la **réclamation** du consommateur européen à la MTV qui engage alors une **médiation** avec l'agence de voyages, la compagnie aérienne ou le Tour opérateur adhérant à sa charte de médiation.



Inversement, pour les **réclamations** à l'encontre d'une compagnie aérienne, d'une agence de voyages ou d'un tour opérateur **européen**, la MTV oriente les consommateurs français vers le **CEC France**, l'interlocuteur des français qui ont un **litige de consommation en Europe**.

Un partenariat officiellement signé

Le 11 décembre 2014, le CEC France, qui soutient la création d'un **médiateur du tourisme** en France depuis 2010 où le volcan islandais avait bloqué l'ensemble du trafic aérien européen, et le MTV ont validé dans un protocole de **coopération** une procédure commune de traitement et de suivi des **réclamations des voyageurs** de part et d'autre des frontières **en Europe**.

Martine Mérigeau (Directrice Générale du CEC) - Jean-Pierre Teyssier (Médiateur du Tourisme) et leurs équipes.



MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17

www.mtv.travel

La Médiation Tourisme et Voyage

2014