

RAPPORT  
ANNUEL

2023

# 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 2023 de MTV a été rendu public le 18 juin 2024

# SOMMAIRE

## 04 L’ANNÉE 2023

- Le mot du Médiateur
- Verbatim du Président
- Les rencontres de la médiation
- Cartes des destinations à risque 2024

## 08 L’ACTIVITÉ DE MTV

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

## 20 RECOMMANDATIONS AUX PROFESSIONNELS

## 22 LA PROBLÉMATIQUE JURIDIQUE

- Le passager prévu sur un vol retardé, a-t-il l’obligation de prendre le vol pour bénéficier de l’indemnisation prévue par le Règlement 261/2004 ?

## 24 MTV EN EUROPE

- Le réseau TRAVEL\_NET
- Coopération avec le Centre Européen des Consommateurs France

## 26 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

---

17 913

DEMANDES  
DE MÉDIATION  
REÇUES EN 2023  
(contre 18 335 en 2022)

---

7 700

SOLUTIONS AMIABLES  
PROPOSÉES  
(contre 6 860 en 2022)

---

98,77 %

DES AVIS PROPOSÉS  
PAR MTV ONT ÉTÉ  
ACCEPTÉS PAR TOUTES  
LES PARTIES  
(contre 97,74 % en 2022)

---

116

JOURS EN MOYENNE POUR  
TRAITER UN DOSSIER ET  
PROPOSER UNE SOLUTION  
(contre 119 en 2022)

---

La Médiation du Tourisme et du Voyage (MTV) a été créée le 18 juillet 2011. Elle est opérationnelle depuis le 1<sup>er</sup> 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, est chargé de rapprocher les points de vue pour ouvrir la voie à une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal.

# LES MÉDIATEURS DU TOURISME



*Désigné par le Conseil d'administration de la MTV, Jean-Pierre Mas a été agréé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). Conformément à la Charte de MTV les associations de consommateurs ont été auparavant consultées sur cette candidature.*

*Jean-Pierre Mas a succédé le 2 janvier 2024 à Jean-Pierre Teyssier.*

*Après des études de droit, Jean-Pierre Mas enseigne le droit public pendant cinq ans. Il intègre le secteur du voyage en 1981 en rachetant une agence de voyages toulousaine (Voyages d'Oc), puis il développe une activité dans le tourisme de découverte économique (Manatour) et le voyage d'affaires (JPF Travel). Parallèlement, il préside les réseaux Afat Voyages puis Selectour jusqu'en 2014, et, de 2014 à 2023, le Syndicat National des Agences de Voyages (SNAV), devenu Les Entreprises du Voyage (EdV). Jean-Pierre MAS a été vice-président de la Confédération des Acteurs du Tourisme (CAT) en 2022 et 2023, il connaît bien MTV puisqu'il en a présidé le conseil d'administration de 2018 à 2021.*

## L'ÉDITO DU MÉDIATEUR

J'ai longuement hésité avant d'accepter les fonctions de médiateur du tourisme et des voyages.

Cette hésitation était motivée essentiellement par la crainte de n'être pas à la hauteur de mon prédécesseur, Jean-Pierre Teyssier. En 2012, il a été le premier médiateur du secteur. Pendant 12 ans il a installé, fait grandir et respecter la MTV. Sa diplomatie alliée à la fois à une grande capacité d'écoute et à une réelle indépendance d'esprit forçait le respect, non seulement auprès des professionnels du secteur mais, je l'imagine, également auprès de ses confrères médiateurs puisqu'ils l'avaient élu à la présidence du Club des médiateurs.

En prenant mes fonctions, je croyais bien connaître la MTV en raison du fait que j'en avais assuré la présidence pendant trois ans. J'ai vite pris conscience de la vanité de mes prétentions et de la superficialité de mes connaissances.

Ce rapport 2023 traduit l'action de Jean-Pierre Teyssier, assisté d'un secrétaire général, Khalid El Wardi et d'une équipe d'une quinzaine de salariés.

Le volume des saisines se stabilise autour de 18 000 et ne devrait pas retomber, malgré la fin de « l'effet Covid ». Les propositions de solutions amiables (7 700) ont, quant à elles, augmenté de 12 %.

Je ne m'attarderai pas davantage sur le bilan 2023 dont vous prendrez connaissance au fil de ce document. Je souhaite cependant partager avec vous les trois principaux objectifs que je fixe pour la MTV en 2024 :

Mon premier objectif a donc été de réduire le délai de traitement des saisines entre la recevabilité et la proposition de solution (116 jours en moyenne en 2023), sans dégrader la qualité des propositions de solution. Pour ce faire un travail de fluidification du circuit de traitement des dossiers est en œuvre, associé au renforcement des équipes.

Mon second objectif est de poursuivre le développement dynamique de la MTV en nombre d'adhérents (128 nouveaux adhérents en 2023) afin de couvrir la quasi-intégralité du secteur du tourisme, des voyages et des loisirs.

Mon troisième objectif concerne le transport aérien qui représente les deux tiers des propositions de solution émises. Cela ne traduit nullement la désinvolture des compagnies dans le traitement des dossiers de réclamation mais illustre l'importance du nombre d'utilisateurs de ce moyen de transport (179 millions de passagers dans les aéroports français en 2023) soumis à des aléas multiples : météo, mouvements sociaux, régulation du trafic, procédures de contrôle des passagers, circuit bagages, impact des retards sur les correspondances... Nous nous rapprochons des principales compagnies afin de travailler en amont avec elles à la réduction du nombre de dossiers dont le traitement par les services du transporteur est jugé insatisfaisant par les clients. L'atteinte de cet objectif contribuera certainement à limiter l'encombrement des tribunaux.

**Jean-Pierre Mas**

Médiateur du Tourisme et du Voyage

# VERBATIM DU PRÉSIDENT



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 en décembre 2011.

Son mandat a été renouvelé jusqu'au 2 janvier 2024. Par ailleurs, il a présidé le Club des Médiateurs de Services Public de 2016 à 2024.

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.



## Laurent Timsit

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

« L'année 2023 aura été le retour à une certaine forme de normalité pour le tourisme et le voyage après les années marquées par la crise COVID. Pour autant, un certain nombre de difficultés persistent dans un environnement géopolitique toujours compliqué. Dans ce contexte, nous nous réjouissons de la baisse des saisines du médiateur pour la deuxième année consécutive et sommes convaincus que cela traduit, a minima, une meilleure qualité de service et de traitement des réclamations par les professionnels du secteur. La performance de la MTV est également en amélioration avec des éléments tangibles à l'appui comme le plus haut total de solutions proposées sur un an, un délai de traitement des saisines en baisse et un taux d'acceptation des recommandations qui culmine à plus de 95 % depuis 2020. Il ne s'agit pas pour autant de relâcher nos efforts et l'un de nos principaux chantiers pour 2024 consistera à garantir le respect du délai de traitement de 90 jours qui s'impose

à la MTV. En tant que Délégué Général de la FNAM, j'aurai naturellement également un œil attentif sur le fait que le secteur aérien reste en tête des saisines de la médiation malgré tout l'attachement que les compagnies aériennes de la Fédération portent à la qualité de service proposée à leurs passagers. Je ne peux conclure sans un mot de remerciement très sincère de la part de l'ensemble de la MTV pour Jean-Pierre Teyssier qui aura largement contribué au cours de ces douze dernières années à asseoir la crédibilité et le professionnalisme de la médiation du tourisme et du voyage. Il laisse la MTV dans les mains tout aussi expertes de Jean-Pierre Mas qu'il est nul besoin de présenter ! »

## LES RENCONTRES DE LA MÉDIATION

### JANVIER

- 9 – Formation VPG
- 16 – Austral Lagons
- 17-18 – Intervention IFURTA
- 25 – Air Algérie
- 26 – Webex Commission Européenne – Droits des passagers
- 26 – DGAC
- 26 – Conférence Sorbonne

### FÉVRIER

- 10 – Commission juridique EDV
- 15 – Vœux CEDIV
- 16 – Karavel
- 20 – CEC
- 28 – FNTV

### MARS

- 3 – FNAM
- 09-12 Congrès EDV Sud Est
- 15 – Présentation du rapport aux associations
- 16 – Conférence de presse SMT
- 17 – 19 Congrès EDV Sud-Ouest
- 24 – TravelNet
- 29 – Consumer Summit UE

### AVRIL

- 4 – Conférence Sorbonne
- 6 – Perfectstay
- 7 – Réunion délégués médiations
- 14 – Cours Sorbonne
- 20 – Commission conso FNAM
- 20 – CA MTV
- 24 – TravelNet Package group
- 27-28 – TravelNet Workshop Londres

### MAI

- 4 – Accor Group
- 4 – Ryanair
- 5 – Corsica Ferries
- 9 – Médiation SNCF
- 11 – Volotea
- 15 – Webex UE
- 25 – Karavel

### JUIN

- 1-9 – Congrès EDV
- 14-15 – VPG Athènes
- 23 – Commission juridique EDV
- 27 – Heliades
- 28 – SOP
- 29 – CA MTV
- 30 – Groupe de Travail CA Paris

### JUILLET

- 3-4 – Colloque Sorbonne
- 6 – Tourcom
- 7 – Webex UE
- 20 – TravelNet
- 27 – MisterFly

### AOÛT

- 22 – CEC
- 31 – Volotea

### SEPTEMBRE

- 21 – TUI
- 22 – CA MTV
- 27 – TravelNet Aviation Group
- 28 – Tourcom
- 29 – Groupe de Travail CA Paris

### OCTOBRE

- 3 – MSC
- 3 – Médiation des assurances
- 5-6 – TravelNet Workshop Sofia
- 6 – Commission juridique EDV
- 20 – UE Expert Group Consumer

### NOVEMBRE

- 13 – EasyJet
- 14 – UMIH
- 15 – Audition du Médiateur CECMC
- 16 – Forum Responsables Médiations
- 17 – Groupe de travail CA Paris
- 19-23 – Convention CEDIV
- 29 – Interview study on passenger rights in bus and coach transport
- 30 – Atelier Leclerc Voyage

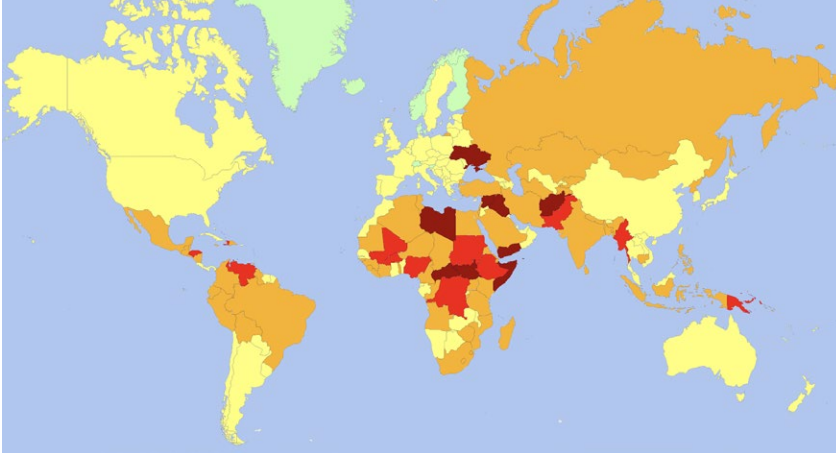
### DÉCEMBRE

- 7 – TravelNet
- 8 – Commission juridique EDV SETO
- 13 – Edreams
- 15 – Tourcom
- 21 – Ministère de la Justice



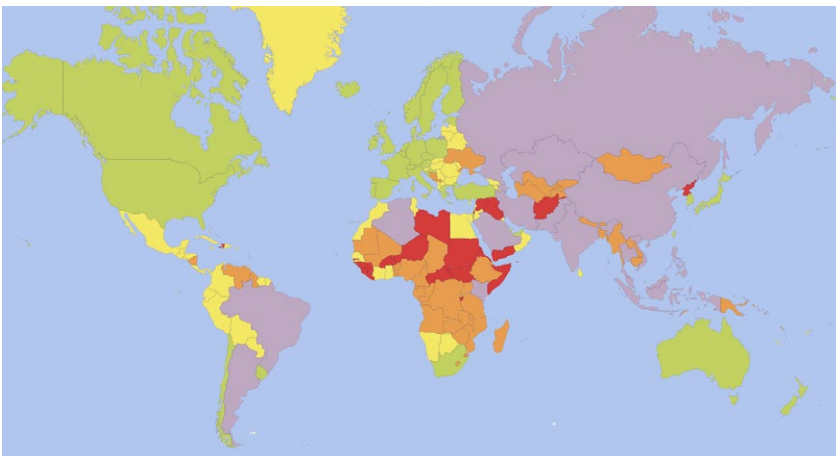
### CARTOGRAPHIE DES DESTINATIONS À RISQUE PAR INTERNATIONAL SOS

#### Médical



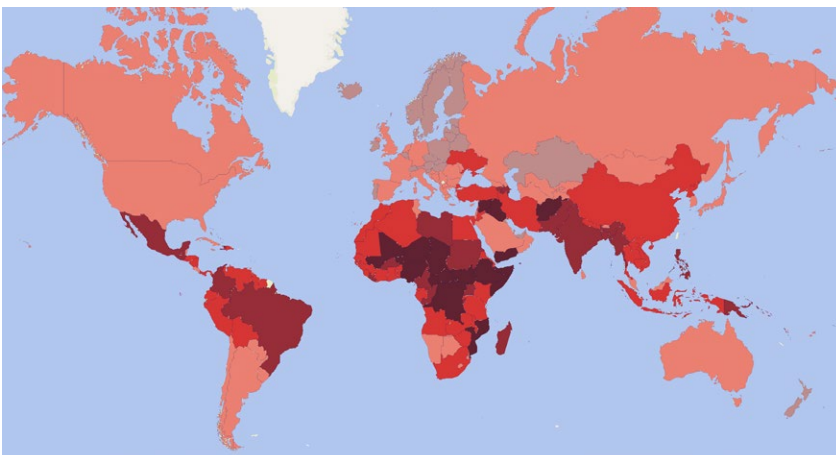
- Insignifiant
- Faible
- Moyen
- Élevé
- Extrême

#### Sécurité



- Faible
- Moyen
- Variable
- Élevé
- Très élevé

#### Changement climatique



- Très faible
- Faible
- Moyen
- Élevé
- Très élevé

# L'ACTIVITÉ DE MTV

## LES NOUVEAUX ADHÉRENTS EN 2023

### Transport

Azul  
Volotea  
Jet Blue Airways corporation  
Transdev services réunion  
Transfair company  
Sas Malfate service helireunion  
Bati express  
Railcoop

### Loisirs – sport

Syndicat national des moniteurs de ski  
Sarl P&B - Pedals sans Bubbles  
Peaks now sports  
Glisse & kite  
Stab vélodrome de Roubaix  
Rikinest/les étangs de la Bassée

### Opérateur de voyage

Active  
Cultural  
Vip wines 1 spirits  
Nuevo Mundo voyages  
Mixed trip & conseils  
Horizons insolites  
Sas Arcachon sport évasion  
Go montagnes vacances  
Sas aqua daiai  
Sorts & bien  
Résonance  
Neomare voyages

### Divers

Tecelys – orizo  
Sas bag mobile - Marseille Provence  
Union des bateliers arcachonnais  
Communauté d'agglomération pays d'Issoire

### Restauration

Spinach mfco/poppeyes  
Buffalo grill  
Restaurant la cocotte

### Hébergement

Hôtel Paris Lafayette  
Hôtel Ernest  
Hôtel les grands hommes  
Hôtel dames du panthéon  
Hôtel la belle Juliette  
Hôtel la sorbonne  
Le mas de la rose  
Les terres brûlées  
Day use  
Le Val du Pech  
Thonles baladines  
Hôtel cosy Monceau  
Hôtel Cluny Sorbonne  
Yvoir hôtel le jules verne  
La ferme de thoudiere  
Day use  
Armam  
Hôtel des Pyrénées  
Au refuge des trois ours  
Vendôme resa  
Aux charmes de la baie  
Mairie Blainville sur mer/ camping de la melette  
Le grand tour  
Domaine du château des loups  
Château d'arche  
Hôtel 26 faubourg  
Hôtel George  
Picardia  
Le Manoir de Gressy  
Hôtel be cottage  
Hôtel bamboo Martinique  
Hôtel les embruns  
Horizons insolites  
Hôtel américain

Sas fresh ota  
Hôtel Neptune  
Hôtel Aston  
Staycation  
Sas le bois basalte  
Hôtel de Banville  
Hôtel Chavanel  
Hôtel Eiffel saint Charles  
Hôtel d'Espagne  
Hôtel madeleine Haussmann  
Hôtel Helios opéra  
Hôtel Marais home  
Hôtel joe m  
Hôtel plaza étoile  
Hôtel Isidore  
Larmor Plage hôtel rives du ter  
Karaibes hôtel  
Gyro drome  
Paris lounge network  
Card hôtel  
Alcor star  
Auberge de la vieille tour  
Hôtel la terrasse  
Nuyama  
Le relais de la Malmaison  
Chateacouleurs Antilles  
Vest hôtel  
Le cabichou  
Classics hôtel bastille/eurl hps  
Omarecrowne plaza république  
Hôtel dupond smith  
Grand hôtel du havre  
Hôtel Folkestone opéra  
Hôtel vendome opéra  
Hôtel victoires opéra  
K2 diola quari  
Gardette Park hôtel  
Hôtel 29 Lepic  
Hôtel Richmond  
Roz marine '  
Hôtel le relais saint Sulpice  
Hôtel le relais monceau '  
Hôtel la zoologie  
Ecosoftware  
Belta hôtel  
Hôtel Mirabeau Eiffel  
Ma chambre du marais de Paris

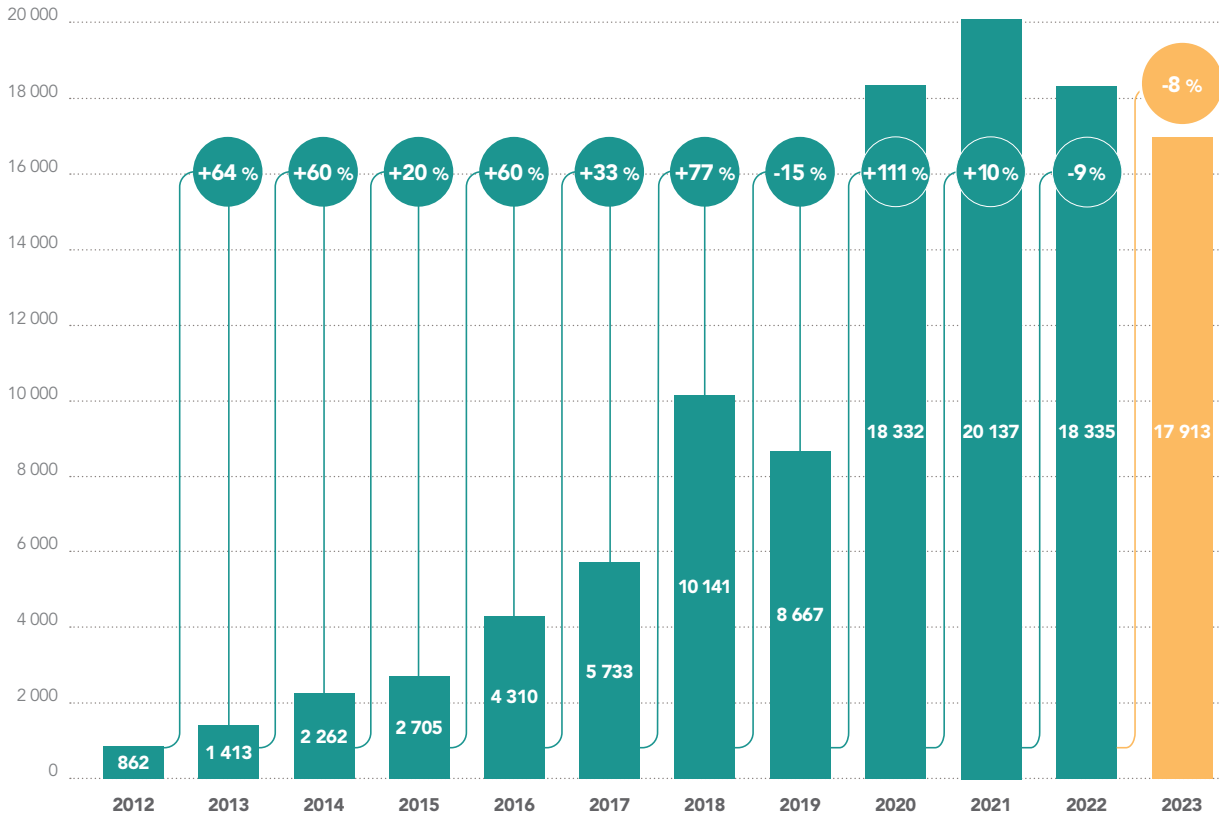


Le clos des lodges  
Konfidentiel  
Hôtel Massena  
Splendor hôtel  
Moo vert france  
Hôtel de la Herse d'or  
Taylor Paris  
Sas hôtel saint louis bastille  
Hôtel marignan Champs-Élysées  
Blade france  
Hôtel le baume  
château de Bagnols  
Restaurant cueillette/ snc résidence  
Hôtel cargo  
Hôtel du beffroi  
Sarl saint Hubert hôtel-restaurant  
Hôtel regina  
Le clocher de rodez  
Hôtel le mont barral  
Hôtel trema  
Hôtel le Flore  
Hôtel le relais des halles  
Hôtel palm beach  
Sarl les marmottes  
Sarl valitude/acascade  
Hill hôtels  
Hôtel Nice Côte d'Azur  
Moventis pays de Grasse



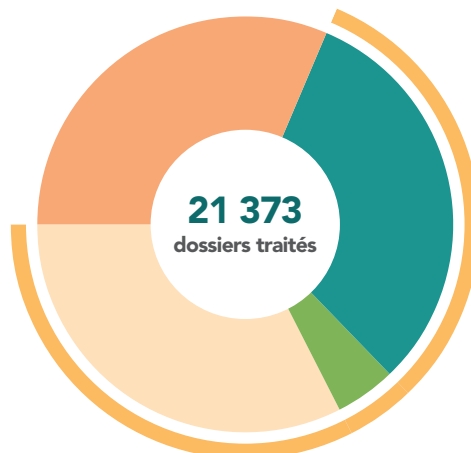
## MTV EN CHIFFRES

### 1\_ ÉVOLUTION DES DEMANDES DE MÉDIATION



### 2\_ RÉPARTITION GLOBALE DES DOSSIERS TRAITÉS EN 2023

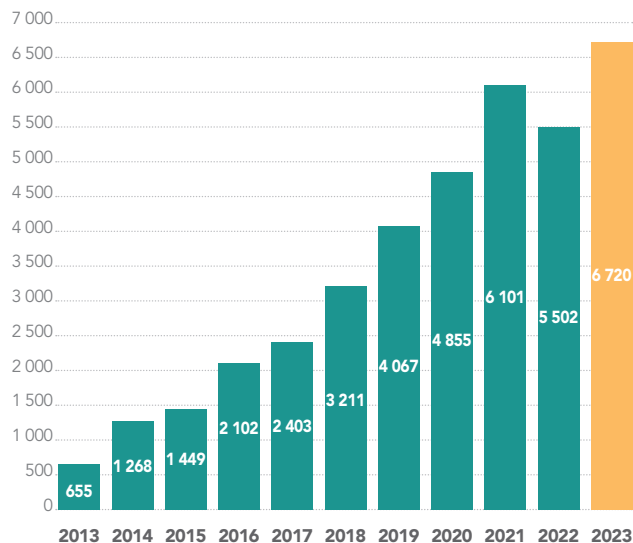
- 6 732 non recevables et hors champ
- 14 641 recevables
- 6 720 avis
- 980 accords avant avis
- 6941 en cours



### 3\_ RÉPARTITION DES DOSSIERS NON RECEVABLES

	2022
Le consommateur ne justifie pas d'une <b>réclamation écrite (postale ou électronique) préalable</b> auprès du professionnel	<b>63,7 %</b>
Le litige n'entre pas dans son <b>champ de compétence</b>	<b>24,7 %</b>
Le consommateur a introduit sa demande de médiation <b>plus d'1 an après sa réclamation écrite</b> au professionnel	<b>10,2 %</b>
Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen <b>par un autre médiateur ou par un tribunal</b>	<b>1,4 %</b>
La demande est manifestement <b>infondée ou abusive</b>	<b>0,0 %</b>

### 5\_ ÉVOLUTION DU NOMBRE D'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)

### 4\_ TRANSMISSIONS À DES ENTITÉS PARTENAIRES

CEC / Centre Européen des Consommateurs	298
Médiation des Assurances	31
Médiation SNCF	99
Médiation RATP	1
APST	2

### 6\_ RÉPARTITION DES SOLUTIONS PROPOSÉES

	2022	2023
Demande de dédommagement	51,1 %	<b>42,4 %</b>
Réévaluation de dédommagement	8,6 %	<b>6,0 %</b>
Nouveau dédommagement suffisant	1,5 %	<b>1,8 %</b>
Dédommagement suffisant	11,6 %	<b>15,6 %</b>
Pas lieu à dédommagement	27,2 %	<b>34,2 %</b>

#### Article L612-2 du Code de la Consommation

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

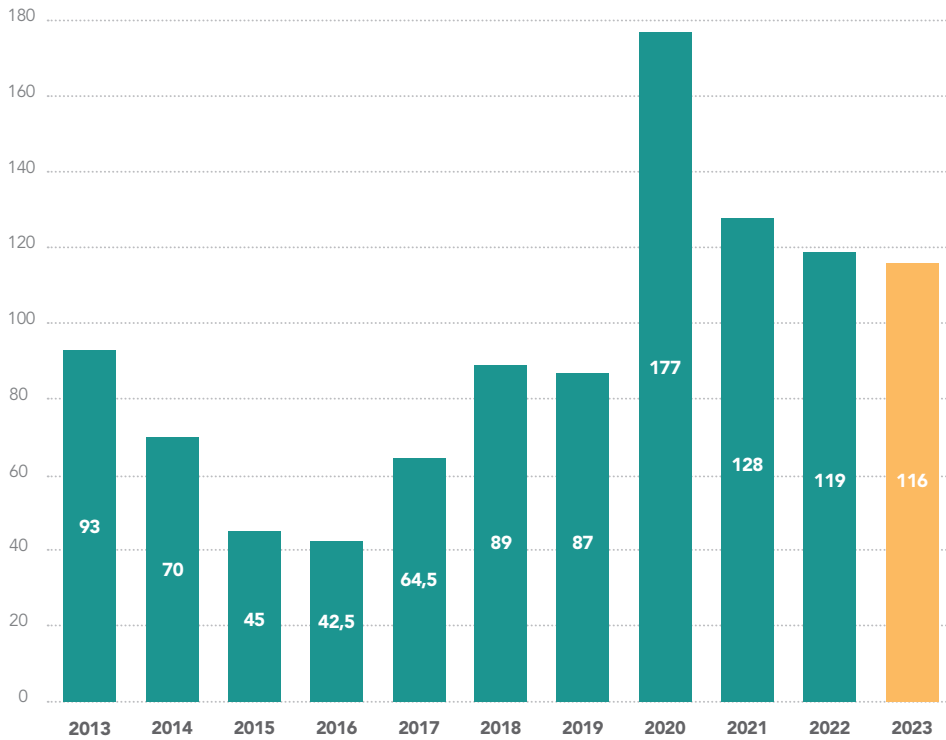
- 1° Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.
- 2° La demande est manifestement infondée ou abusive.
- 3° Le litige a été précédemment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

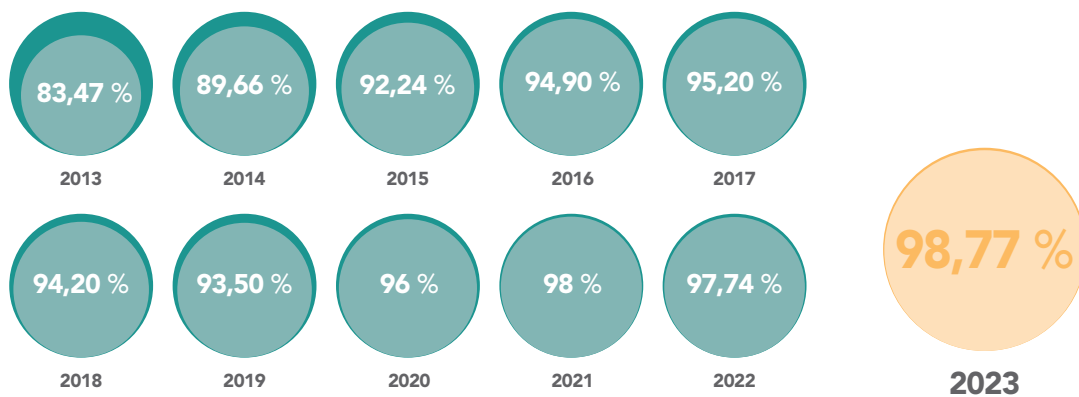
Délais de traitement en jours



DÉLAIS DE TRAITEMENT  
EN 2023

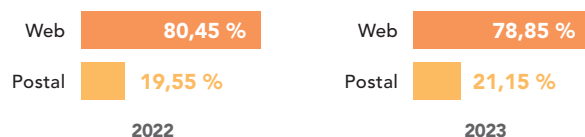
**116 jours**

## 8\_ TAUX D'ACCEPTATION DES AVIS RENDUS



## RÉPARTITION TYPOLOGIQUE DES DOSSIERS TRAITÉS

### 1\_ CANAL DE SAISINE



### 2\_ ORIGINE DES SAISINES

	2022	2023
Consommateur	93,28 %	94,64 %
Protection juridique	3,71 %	2,56 %
Association de consommateurs	1,64 %	1,33 %
Avocat du client	0,98 %	1,06 %
Professionnel	0,15 %	0,18 %
Conciliateur de justice	0,11 %	0,09 %
CEC	0,02 %	0,04 %
Comité d'entreprise	0,02 %	0,04 %
Officine juridique	0,02 %	0,03 %
Le Défenseur des droits	0,02 %	0,03 %

### 3\_ NATURE ET CANAL DE VENTE DE LA PRESTATION LITIGIEUSE

	2022	2023
Billet d'avion (seul)	65,45 %	62,68 %
Forfait touristique (combinaison de plusieurs prestations)	18,21 %	18,65 %
Hébergement seul	3,89 %	3,78 %
Autre	3,35 %	3,70 %
Croisière	2,68 %	1,67 %
Billet autocar (seul)	0,64 %	1,66 %
Billet d'avion + billet de train	0,45 %	1,40 %
Transport train seul	0,18 %	1,37 %
Billet transport public	0,80 %	1,16 %
Billet spectacle / évènement	0,48 %	0,72 %
Parcs d'attractions - Loisirs	0,49 %	0,63 %
Billet traversée maritime (seul)	1,66 %	0,52 %
Activité Sportive	0,47 %	0,39 %
Location de voiture seule	0,37 %	0,36 %
Prestation aéroportuaire	0,13 %	0,35 %
Séjour Linguistique	0,38 %	0,35 %
Coffret cadeau	0,31 %	0,26 %
Carte de fidélité	0,08 %	0,18 %
Parking aéroport	0,00 %	0,18 %

### 4\_ CANAL DE VENTE DES PRESTATIONS MISES EN CAUSE

	2022	2023
En ligne	70,20 %	70,96 %
En agence physique	23,97 %	24,21 %
Au téléphone	3,07 %	3,12 %
Via un comité d'entreprise	0,63 %	0,85 %
À un guichet automatique	0,33 %	0,60 %
À bord d'un véhicule	0,19 %	0,26 %

### RÉPARTITION GLOBALE DES DOSSIERS



TYPE DE LITIGE	2023
Avarie aériennene	40,55 %
Sécurité / épidémie / catastrophe naturelle	10,60 %
Annulation du contrat	9,72 %
Bagages - effets personnels	8,56 %
Autre	6,28 %
Qualité des prestations	5,90 %
Facturation / prix / paiement	5,61 %
Non-respect du contrat	5,42 %
Information/conseil (absents - erronés)	2,62 %
Avarie autre transport (retard, annulation, surbooking)	1,79 %
Formalités administratives	1,21 %
Verbalisation	1,00 %
Hébergement non fourni	0,34 %
Abonnement	0,28 %
Problématiques assurances	0,08 %
Cessation d'activité	0,02 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2023
Non chiffré	59,49 %
1 001 à 3 000 €	11,30 %
501 à 1 000 €	9,14 %
251 à 500 €	7,16 %
100 à 250 €	5,77 %
3 001 à 5 000 €	2,13 %
moins de 100 €	2,12 %
Autre type de compensation	1,57 %
plus de 5 000 €	1,33 %

## DOSSIERS « FORAITS TOURISTIQUES »



TYPE LITIGE 1	2023
Qualité des prestations	21,88 %
Avarie aérienne	21,27 %
Non-respect du contrat	14,66 %
Annulation du contrat	10,97 %
Sécurité / épidémie / catastrophe naturelle	8,14 %
Autre	5,85 %
Facturation / prix / paiement	4,88 %
Information/conseil (absents - erronés)	4,14 %
Bagages - effets personnels	3,72 %
Formalités administratives	2,07 %
Avarie transport (retard, annulation, surbooking)	1,19 %
Hébergement non fourni	1,07 %
Problématiques assurances	0,15 %
Cessation d'activité	0,03 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2023
Non chiffré	59,27 %
1 001 à 3000 €	15,23 %
501 à 1000 €	7,25 %
251 à 500 €	4,79 %
3 001 à 5000 €	4,46 %
plus de 5000 €	3,72 %
100 à 250 €	2,78 %
Autre type de compensation	1,72 %
moins de 100 €	0,78 %

## DOSSIERS « HÉBERGEMENTS »



TYPE LITIGE 1	2023
Qualité des prestations	33,43 %
Annulation du contrat	16,97 %
Facturation / prix / paiement	14,97 %
Non-respect du contrat	10,18 %
Autre	8,98 %
Sécurité / épidémie / catastrophe naturelle	6,59 %
Hébergement non fourni	4,19 %
Bagages - effets personnels	2,20 %
Information/conseil (absents - erronés)	2,20 %
Cessation d'activité	0,20 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2023
Non chiffré	61,38 %
100 à 250 €	11,90 %
501 à 1000 €	6,61 %
1 001 à 3000 €	6,35 %
moins de 100 €	4,76 %
251 à 500 €	4,50 %
Autre type de compensation	2,65 %
plus de 5000 €	1,06 %
3 001 à 5000 €	0,79 %

## DOSSIERS « TRANSPORTS AÉRIENS »



TYPE DE LITIGE 1	2023
Retard, annulation, surbooking	51,75 %
Sécurité / épidémie / catastrophe naturelle	12,29 %
Bagages - effets personnels	10,20 %
Annulation du contrat	9,22 %
Autre	5,20 %
Facturation / prix / paiement	5,02 %
Non-respect du contrat	2,52 %
Information/conseil (absents - erronés)	2,10 %
Formalités administratives	1,12 %
Qualité des prestations	0,43 %
Abonnement	0,10 %
Problématiques assurances	0,05 %
Cessation d'activité	0,01 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2023
Non chiffré	59,52 %
1 001 à 3 000 €	11,33 %
501 à 1 000 €	10,34 %
251 à 500 €	8,01 %
100 à 250 €	5,84 %
3 001 à 5 000 €	1,68 %
moins de 100 €	1,47 %
Autre type de compensation	1,08 %
plus de 5 000 €	0,74 %

## DOSSIERS « TRANSPORTS COLLECTIFS URBAINS »



TYPE LITIGE 1	2023
Verbalisation	72,41 %
Facturation / prix / paiement	8,97 %
Autre	6,21 %
Avarie transport	4,83 %
Non-respect du contrat	2,07 %
Information/conseil (absents - erronés)	2,07 %
Annulation du contrat	1,38 %
Bagages - effets personnels	0,69 %
Qualité des prestations	0,69 %
Sécurité / épidémie / catastrophe naturelle	0,69 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2023
Non chiffré	56,73 %
moins de 100 €	16,35 %
100 à 250 €	12,50 %
Autre type de compensation	12,50 %
251 à 500 €	0,96 %
501 à 1 000 €	0,96 %



## DOSSIERS « TRANSPORTS EN AUTOCAR »



TYPE LITIGE 1	2023
Avarie transport (retard, annulation, surbooking)	49,63 %
Bagages - effets personnels	21,11 %
Facturation / prix / paiement	5,93 %
Annulation du contrat	5,56 %
Non-respect du contrat	4,07 %
Autre	3,70 %
Information/conseil (absents - erronés)	3,33 %
Verbalisation	3,33 %
Qualité des prestations	2,22 %
Sécurité / épidémie / catastrophe naturelle	1,11 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2023
Non chiffré	61,93 %
moins de 100 €	15,74 %
100 à 250 €	8,63 %
251 à 500 €	4,57 %
1 001 à 3 000 €	4,06 %
501 à 1 000 €	2,54 %
Autre type de compensation	2,03 %
plus de 5 000 €	0,51 %

## DOSSIERS « TRANSPORTS MARITIMES »



TYPE DE LITIGE 1	2023
Avarie transport (retard, annulation, surbooking)	34,74 %
Sécurité / épidémie / catastrophe naturelle	28,42 %
Annulation du contrat	10,53 %
Facturation / prix / paiement	7,37 %
Information/conseil (absents - erronés)	6,32 %
Autre	5,26 %
Non-respect du contrat	3,16 %
Bagages - effets personnels	2,11 %
Qualité des prestations	2,11 %

MONTANT DE LA DEMANDE	2023
Non chiffré	59,72 %
1 001 à 3 000 €	11,11 %
100 à 250 €	9,72 %
251 à 500 €	8,33 %
501 à 1 000 €	5,56 %
moins de 100 €	4,17 %
Autre type de compensation	1,39 %

## EXEMPLES DE DOSSIERS



### **CAS 1 - LE NO SHOW DES CONSOMMATEURS EN RAISON DU NON-PASSAGE DU BUS À L'ARRÊT INDIQUÉ**

#### Faits et demande

La consommatrice se plaignait du fait que le bus devant effectuer un trajet entre Turin et Lyon ne s'est pas présenté à l'arrêt indiqué sur le billet. Elle souhaitait donc obtenir un dédommagement pour le préjudice subi.

Le transporteur a refusé de faire droit à sa demande.

#### Problématiques

Comment vérifier les allégations de la consommatrice, et le cas échéant comment évaluer le préjudice subi quand les textes applicables ne mentionnent que le retard, annulation ou surréservation du transport ?

#### AVIS DU MÉDIATEUR

Rappelons que c'est le Règlement (UE) n°181/2011, qui est applicable à ce cas d'espèce (trajet en car supérieure ou égale à 250 kilomètres).

Selon l'article 19 du règlement précité « *Lorsqu'un transporteur peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un service régulier soit annulé ou à ce que son départ d'une station soit retardé... les passagers se voient immédiatement offrir le choix entre :*

- a) *la poursuite du voyage ou le réacheminement vers la destination finale dans les meilleurs délais,*
- b) *le remboursement du prix du billet.*

*Si le transporteur n'offre pas ce choix au passager, ce dernier aura droit à une indemnisation équivalente à 50 % du prix du billet, en sus du remboursement visé.*

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

Ainsi, après analyse des éléments de droit et de faits, le Médiateur a estimé que :

#### **La charge de la preuve reposait sur le transporteur.**

Ce dernier devait donc fournir les données GPS prouvant le passage du bus à l'arrêt prévu sur le billet.

En l'absence de ces données, par exemple en cas de dysfonctionnement du GPS ou s'il n'a pas été activé par les chauffeurs, le transporteur devait se baser sur le parcours des autres voyageurs pour déterminer si ces derniers ont pris le bus notamment en vérifiant le *check-in* des autres voyageurs.

#### **En l'absence de preuve par le professionnel, il faut assimiler le cas de figure à une annulation.**

S'appuyant sur l'article 19 du règlement il a préconisé à la compagnie de procéder au remboursement des billets non consommés **ET** de verser une indemnisation équivalente à 50 % du prix du billet.

### **CAS 2 - L'INDEMNISATION DE LA PERTE D'UN OBJET DURANT UNE ATTRACTION**

#### Faits et demande

Une consommatrice s'est plainte de la perte de ses lunettes de vue pendant une attraction. Ces dernières étaient visibles mais non accessibles, car elles étaient tombées sous le manège.

La consommatrice n'ayant pu les récupérer à la fin du tour (malgré ses demandes au personnel du parc car cela nécessitait de faire intervenir des techniciens et d'arrêter l'attraction pendant un long délai).

Le parc lui a alors proposé de revenir à la fermeture et de récupérer les lunettes au service des objets trouvés. Après vérification auprès du service des objets trouvés, il apparaît que la paire de lunettes n'a pas été retrouvée et la consommatrice en demandait le remboursement.

Le parc a refusé de faire droit à sa demande, mais a néanmoins consenti à titre commercial, à accorder trois invitations valables pour une journée de visite.

#### Problématique

Comment répartir la responsabilité entre le propriétaire d'un bien et le prestataire du service dans lequel il a été perdu ? Le cas échéant, comment indemniser le préjudice subi ?

#### AVIS DU MÉDIATEUR

Dans ce dossier, le Médiateur s'est basé sur 2 éléments pour rendre son avis :

1. Il a partiellement validé les dispositions de l'article 2.3 du règlement intérieur du parc, qui prévoit que « *le parc n'est pas responsable des vols, pertes ou dégradations de vos objets personnels dans l'enceinte des Parcs* » ; en considérant que les effets personnels sont sous la garde (et donc sous la responsabilité) de leur propriétaire (même pensant les attractions).
2. Il a néanmoins, estimé que la responsabilité du parc ne pouvait pas être totalement écartée puisque la consommatrice avait eu la garantie que l'objet serait placé au service des objets trouvés (en faisant quasiment une obligation de résultat, dans la mesure où le parc n'a pas respecté sa procédure relative aux objets tombés dans la fosse ou sur le plateau intermédiaire – « objets visibles mais non accessibles »).

Ainsi, le Médiateur a estimé que dans la mesure où la responsabilité était partagée, le parc n'était pas tenu au remboursement intégral de la paire de lunettes et que le geste accordé était raisonnable et suffisant à compenser le préjudice subi.

### **CAS 3 - REFUS D'EMBARQUEMENT D'UN PASSAGER SUR UNE TRAVERSÉE MARITIME, EN RAISON D'UNE ERREUR SUR SON NOM**

#### **Faits et demande**

À la suite d'une erreur sur son nom lors de la réservation, un voyageur s'est vu refuser l'embarquement sur la traversée.

Par conséquent, il a sollicité le remboursement des sommes versées.

#### **Problématique**

L'erreur d'identité sur le billet du consommateur est-elle de nature à justifier l'annulation sans frais (remboursement total) et la responsabilité du transporteur peut-elle être engagée en cas de refus d'embarquement ?

#### **AVIS DU MÉDIATEUR**

Après vérification des documents fournis par les deux parties, le Médiateur a constaté que la réservation avait été faite en ligne par le seul consommateur (sans intervention « humaine » de la part du professionnel).

Le Médiateur a donc considéré, qu'ici le consommateur était responsable des informations transmises lors de la réservation, et que c'est à juste titre que (notamment pour des raisons de sécurité) la non-correspondance entre les informations du billet et celles présentées lors de son arrivée au port, justifiait : le refus à l'embarquement, qui lui a été opposé.

A contrario, le Médiateur aurait pu retenir la responsabilité du professionnel, si la réservation avait été faite auprès d'un agent, en charge de reporter les informations communiquées en agence ou au téléphone.

### **CAS 4 - L'OBLIGATION D'INFORMATION SUR LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES DANS LE CADRE D'UNE CROISIÈRE RÉSERVÉE PAR TÉLÉPHONE**

#### **Faits et demande**

Un voyageur a réservé, par téléphone, auprès d'un croisiériste une croisière en Méditerranée pour deux personnes et pour une durée d'une semaine.

Le jour du départ, l'un des participants (de nationalité étrangère) s'est vu refuser l'embarquement car il ne possédait pas de titre de séjour européen mais seulement un visa Schengen de courte durée.

Le voyageur a donc sollicité le remboursement intégral de sa croisière.

#### **Problématique**

Le croisiériste a-t-il l'obligation de fournir à tous les passagers les informations administratives nécessaires au franchissement des frontières ? Et quand doit-il les fournir dans le cadre d'une réservation effectuée par téléphone ?

#### **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* ». En vertu de l'article R.211-3-1 du même Code : « *l'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique* ».

Ici, tenant compte des éléments de droit et de fait, le Médiateur a retenu plusieurs principes pour fonder son avis :

1. En équité, et dans la mesure où une information pour toutes les nationalités se révèle impossible dans la pratique, il est admis que les informations administratives spécifiques ne doivent être transmises qu'aux ressortissants français, et que par tolérance, les autres ressortissants soient renvoyés vers les autorités compétentes pour les informer (consulats, ambassades...).
2. Cette exception n'exonère pas le professionnel d'une transmission des informations par écrit aux consommateurs.

En l'espèce, après vérification des documents fournis, le Médiateur n'a pas pu vérifier si les informations précontractuelles ont bien été transmises par le croisiériste au consommateur sur un support écrit et durable, avant qu'il paie sa réservation et effectue le paiement.

Au vu de ces éléments, le Médiateur a conclu que le croisiériste n'avait pas rempli son obligation d'information, et qu'il était donc tenu au remboursement de la prestation.

## **CAS 5 - ANNULATION D'UNE CROISIÈRE PAR LE PROFESSIONNEL POUR CAUSE DE MAUVAISES CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES**

### **Faits et demande**

Un consommateur a acheté auprès d'une agence de voyages, une croisière, qui a été annulée 38 jours avant le départ, par le professionnel en raison de mauvaises conditions météorologiques.

La croisière a été intégralement remboursée, mais le consommateur a sollicité en plus une indemnité au visa de l'article R.211-10 du Code du tourisme.

### **Problématique**

Le consommateur est-il en droit de demander (en plus du remboursement) une indemnité à la suite de l'annulation de sa croisière par le professionnel du fait de mauvaises conditions météorologiques ?

### **AVIS DU MÉDIATEUR**

Considérant, tout d'abord, que conformément à l'article L.211-14 du Code du tourisme, le professionnel, qui résout un contrat, doit rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués.

Considérant, ensuite, que le professionnel est également tenu, en vertu de l'article R.211-10 du Code du tourisme, de verser au voyageur une indemnisation au moins égale à la pénalité, que ce dernier aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Cependant, en vertu de l'article L.211-16 du Code du tourisme, le professionnel peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité lorsque l'annulation est due à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Selon la jurisprudence, de mauvaises conditions météorologiques constituent des circonstances exceptionnelles et inévitables (Civ. 1<sup>re</sup>, 8 mars 2021, n°10-25.913).

Le Médiateur a estimé qu'en l'espèce, la croisière a été annulée en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables exonérant le professionnel de sa responsabilité. Au vu de ces constatations de droit et de fait, il n'a pas été préconisé le versement de l'indemnité prévue par l'article R.211-10 du Code du tourisme.

## **CAS 6 - ANNULATION PAR LE CONSOMMATEUR D'UN HÉBERGEMENT SEUL À LA SUITE D'UNE ERREUR DANS LE CHOIX DES DATES DE LA RÉSERVATION**

### **Faits et demande**

Le consommateur souhaitait réserver un hébergement auprès d'un hôtelier pour une arrivée le 13 juin 2023. Après validation de sa commande et paiement, le consommateur constate que sa confirmation de réservation prévoit une arrivée le 3 juillet 2023.

Il a sollicité le remboursement de sa réservation (contractuellement non-remboursable) invoquant une erreur de la part du professionnel.

### **Problématique**

Le consommateur peut-il se prévaloir d'une erreur dans la validation des dates pour demander l'annulation sans frais de sa réservation ?

### **AVIS DU MÉDIATEUR**

Considérant, que :

- en cas d'annulation de la réservation par le consommateur, les conditions de résolution contractuellement prévues sont applicables.
- la réservation étant non-remboursable, le consommateur ne pouvait, en principe, prétendre à un remboursement.
- le consommateur a ici, effectué seul sa réservation sur le site internet du professionnel, sans aucune autre intervention humaine.
- en vertu de l'article 1353 du Code civil, il incombe au demandeur de prouver les faits qu'il allègue.
- tous les documents à la disposition du Médiateur indiquaient uniquement une réservation effectuée pour une arrivée le 3 juillet 2023, et le consommateur n'a pas apporté la preuve d'une erreur du professionnel ni d'un dysfonctionnement de son site internet.

Le Médiateur a donc estimé que l'erreur dans les dates sélectionnées ne pouvait manifestement pas être imputable au professionnel.

Au vu de ces constatations de droit et de fait, il n'a pas été préconisé le remboursement de la réservation.

### **CAS 7 - ANNULATION PAR LE CONSOMMATEUR D'UN FORFAIT TOURISTIQUE À DESTINATION DE LA RUSSIE EN RAISON DU CONFLIT ARMÉ AVEC L'UKRAINE**

#### **Faits et demande**

Le consommateur a réservé un forfait touristique à destination de la Russie du 18 au 21 mars 2021. Il a annulé sa réservation en date du 11 janvier 2021 en raison du conflit armé entre la Russie et l'Ukraine.

Le consommateur a sollicité le remboursement de sa réservation.

#### **Problématique**

Le consommateur peut-il prétendre à une annulation sans frais de sa réservation à destination de la Russie en raison du conflit opposant celle-ci à l'Ukraine ?

#### **AVIS DU MÉDIATEUR**

Dans ce dossier, le médiateur a tout d'abord rappelé qu'en vertu de l'article L.211-14 du Code du tourisme, le voyageur (sous certaines conditions) peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du séjour, sans se voir appliquer par le vendeur, de frais de résolution.

Considérant, néanmoins, que ce droit n'est ouvert qu'à la condition que « *des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination* ».

Le Médiateur a estimé que, dans le cas d'espèce, l'annulation litigieuse ne répondait pas à toutes ces conditions, dans la mesure où :

- jour de l'annulation, les frontières russes étaient ouvertes
- le conflit ayant lieu en Ukraine, la Russie n'en était, de ce fait, pas impactée et les prestations à destination pouvaient être fournies.

Au vu de ces constatations de droit et de fait, il n'a pas été préconisé l'annulation sans frais de la réservation.

### **CAS 8 - RÉAJUSTEMENT TARIFAIRE EN CAS DE NON-UTILISATION DES BILLETS PAR LE VOYAGEUR DANS L'ORDRE CHRONOLOGIQUE DE L'ÉMISSION DE SES BILLETS**

#### **Faits et demande**

Le consommateur a acheté auprès de la compagnie aérienne dans un même contrat, un transport en train Bruxelles-Paris et un transport aérien Paris-Seattle. Le consommateur décide, en raison du retard de son train, de se rendre directement par ses propres moyens à l'aéroport de Paris Charles De Gaulle pour prendre son vol à destination de Seattle.

La compagnie aérienne refuse de le laisser embarquer car ce dernier aurait dû se rendre au comptoir d'enregistrement de la compagnie pour signaler sa situation et s'acquitter d'un supplément tarifaire d'un montant de 500 € afin de modifier son billet.

Le consommateur sollicite le remboursement intégral de son billet d'avion et une indemnisation.

#### **Problématique**

La compagnie aérienne peut-elle imposer au voyageur l'obligation d'utiliser la totalité de ses billets dans un ordre chronologique et lui appliquer, en cas de non-respect, un réajustement tarifaire ?

#### **AVIS DU MÉDIATEUR**

Le Médiateur considère que cette pratique ne peut être valide que si :

1. Elle est explicitement prévue par les Conditions Générales de Transport de la Compagnie aérienne.
2. Elle a fait l'objet d'une information préalable et d'une acceptation explicite du consommateur au moment de la validation de sa commande.
3. Une information (la plus précise possible) sur le montant et les modalités du réajustement applicable, soit communiquée au client.

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

Ibn Battuta

# RECOMMANDATIONS

## AUX PROFESSIONNELS

### 1 **RAPPEL PLUS SYSTÉMATIQUEMENT** **la procédure de réclamation en cas** **de destruction, perte ou retard de livraison** **des bagages enregistrés lors d'un transport** **aérien**

#### Problématique

Un certain nombre de passagers, qui ont connu une avarie ou une perte reconnue de leur bagage, ne peuvent en obtenir la réparation car ils n'ont pas respecté le formalisme de réclamation prévu par les textes.

En l'espèce, deux conventions internationales (Varsovie de 1929 et Montréal de 1999) régissent la matière et édictent les règles en matière de procédures de réclamation et de plafonds d'indemnisation.

La convention de Montréal, qui s'appliquera à la grande majorité des cas, prévoit notamment :

- La nécessité de faire un constat d'avarie
- Une réclamation écrite dans un délai de 7 jours
- L'application, à défaut d'une déclaration spéciale d'intérêt, d'un plafond d'indemnisation d'environ 1 600 €

**Aussi, je préconise que dans le transport des passagers, les consommateurs soient systématiquement informés (éventuellement lors de la réservation et de façon claire et apparente) de ces dispositions essentielles.**

### 2 **MEILLEURE INFORMATION** **des consommateurs sur les conséquences** **de la non-utilisation d'un billet dans son ordre** **séquentiel**

#### Problématique

Certaines compagnies qui vendent des billets aller-retour (ou des vols avec plusieurs tronçons), exigent que le passager utilise le billet aller pour qu'il puisse voyager avec le billet retour dans les conditions prévues lors de la réservation.

Ainsi, en cas de non-utilisation des 2 billets dans l'ordre (ordre « séquentiel ») certaines compagnies décident d'annuler le billet retour et d'autres appliquent un « réajustement tarifaire », dont le montant est communiqué au voyageur que lorsqu'il est appliqué.

**Aussi, je préconise que :**

**Il soit renoncé à la pratique consistant à annuler un billet retour lorsque l'aller n'est pas utilisé, lorsque le paiement de frais supplémentaires sera imposé en cas non-utilisation d'un tronçon, le passager soit informé du montant du réajustement de façon apparente et claire dans les conditions tarifaires, lors de la réservation.**

### 3 **MEILLEURE COLLABORATION** **entre les compagnies aériennes et les** **aéroports pour assurer au mieux la prise** **en charge des voyageurs PHMR**

#### Problématique :

Le Règlement (CE) n°1107/2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens s'applique aux PHMR utilisant des vols commerciaux au départ, à l'arrivée ou en transit dans un aéroport situé dans l'Union européenne (UE), la Norvège, l'Islande ou la Suisse, quelle que soit la nationalité du transporteur.

Néanmoins, en raison de dysfonctionnements de communication entre la compagnie et l'aéroport, certains passagers se voient privés d'assistance lors de leur parcours, ce qui entraîne des désagréments allant du grief « qualitatif » à la perte du voyage.

**Aussi, je préconise que les aéroports et les compagnies s'assurent d'une meilleure coordination dans la réalisation des prestations d'assistance à destination des passagers PHMR.**

### 4 **MENTION PLUS EXPLICITE** **du montant des « frais de dossier » appliqués** **par les agences de voyages intermédiaires**

#### Problématique

Lors d'une vente de billets d'avion en ligne par exemple, les agences de voyages appliquent des frais d'intermédiation (non remboursables) pour réaliser la prestation de conseil et de réservation. Or, ces frais ne sont, que trop rarement explicitement mentionnés et clairement portés à la connaissance du consommateur.

Ce manque de clarté, pose notamment un problème lors d'une demande de remboursement, pendant laquelle, le consommateur ne connaît donc pas le montant total, qui sera retenu par l'agence.

**Aussi, je recommande, que les frais d'intermédiation, soient clairement, explicitement (le montant ou le pourcentage, le cas échéant) et préalablement à la conclusion du contrat, portés à la connaissance des consommateurs.**



## 5 **L'ÉMISSION AUTOMATIQUE AU VOYAGEUR d'une facture d'annulation détaillée (mentionnant notamment le montant des taxes et redevances...)**

### Problématique

Lorsqu'un voyageur annule ou interrompt son voyage, il peut, dans certains cas, bénéficier d'un remboursement s'il a souscrit une assurance annulation.

Or, pour obtenir un remboursement, il doit fournir une facture d'annulation détaillée précisant notamment le montant des taxes aéroportuaires, des frais d'annulation retenus par les prestataires... (en d'autres termes le détail de ce qui ne lui ait remboursé par aucun des prestataires et/ou intermédiaires).

De plus, toute prestation de service doit faire l'objet de la délivrance d'une facture, lorsque le prix de la prestation est supérieur ou égal à 25 € ou lorsque le client la demande, en vertu de l'arrêté du 15 juillet 2010 modifiant l'arrêté n°83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services.

Toutefois, les consommateurs se plaignent régulièrement de rencontrer des difficultés à obtenir une facture d'annulation détaillée de leur agence de voyages, alors que celle-ci leur est indispensable pour être indemnisés par leur assurance.

**Aussi, je recommande aux professionnels de transmettre, le cas échéant, systématiquement (et sans demande du consommateur) une facture d'annulation :**

- **Mentionnant précisément le montant des taxes aéroportuaires, prix détaillés des prestations (hormis pour le cas du forfait lorsque cela n'est pas indispensable).**
- **Dans un délai maximum de 2 heures après la validation de l'annulation.**

## 6 **METTRE EN PLACE UN SYSTÈME D'INFORMATION PLUS EFFICACE sur les prochains réacheminements possibles, lorsqu'un transport en autocar est retardé ou annulé**

### Problématique

Lorsqu'un transport en autocar est retardé ou annulé, il arrive (en particulier lorsque le transport était prévu en soirée) que les passagers ne soient pas ou très tardivement (le lendemain matin) informés du prochain transport disponible pour être réacheminés.

Pourtant, l'article 19 du Règlement (UE) n°181/2011 du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar prévoit que le passager doit être immédiatement informé du choix entre la poursuite du voyage ou le réacheminement, dès lors que le retard ou l'annulation sont prévisibles.

**Aussi, je recommande que les transporteurs par autobus et autocar améliorent les procédures d'information des passagers, pour que ces derniers puissent connaître (au plus tard 2 heures après l'annulation ou l'annonce du retard) les possibilités de réacheminements disponibles.**

## 7 **METTRE EN PLACE UN SYSTÈME permettant aux voyageurs d'évaluer la valeur de leurs bagages au moment de l'achat de leur billet ou de l'enregistrement**

### Problématique

Lorsqu'un bagage est perdu par le transporteur, le passager doit, pour obtenir une indemnisation juste et proportionnée, être en mesure de prouver son préjudice.

De son côté, le professionnel, doit être capable de contrôler la véracité et le bien-fondé de l'évaluation financière faite par le demandeur.

La réglementation régissant le transport aérien, par exemple, prévoit un plafond d'indemnisation, mais aucune règle permettant de chiffrer et prouver le préjudice subi (obligation de fourniture de factures ? liste détaillée certifiée ?...).

Nous nous retrouvons donc régulièrement face à des demandes sans véritables éléments probants, ou dont les justificatifs peuvent nous paraître totalement déconnectés de la valeur réelle du bagage perdu (cas de la cliente, qui nous disait avoir un « sac de diamants » dans la valise perdue).

**Aussi, je préconise aux transporteurs, afin de faciliter l'évaluation en cas de perte (et sans valeur contraignante) de proposer un système permettant aux voyageurs de mentionner la valeur de leur bagage et de son contenu (possibilité de joindre une photographie du bagage par exemple).**

**Cette déclaration pourrait se faire au moment de l'achat de leur billet ou lors de l'enregistrement de leur bagage.**

# LA PROBLÉMATIQUE JURIDIQUE

## LE PASSAGER PRÉVU SUR UN VOL RETARDÉ, A-T-IL L'OBLIGATION DE PRENDRE LE VOL POUR BÉNÉFICIER DE L'INDEMNISATION PRÉVUE PAR LE RÈGLEMENT 261/2004 ?

Dans son objectif d'assurer une meilleure protection du passager le législateur européen a mis en place un outil imparfait mais efficace : le Règlement 261/2004.

Sur la base de cet outil la CJUE a créé de nouveaux droits pour le passager et de nouvelles obligations pour la compagnie qui n'avaient pas été anticipés par le législateur.

Par exemple le législateur européen a introduit une obligation d'indemnisation en faveur du passager pour compenser le désagrément résultant d'une annulation.

Toutefois cette obligation est encadrée par plusieurs conditions que les juges ont précisé et élargi au fur et à mesure des litiges qui se présentaient à eux.

### Les droits offerts aux passagers par le Règlement européen

L'article 6 du Règlement européen 261/2004 offre une protection aux passagers dont le vol est retardé en leur accordant deux droits :

D'une part la prise en charge des frais engagés dans l'attente de leur vol retardé, tel que par exemple les frais de ce repas. L'obtention de ce droit étant conditionnée à deux critères : la distance de leur vol et la durée du retard.

D'autre part le remboursement de leur billet à condition que leur vol soit retardé de plus de 5 heures au départ, peu importe la distance de ce vol.

En revanche, le Règlement européen n'avait pas prévu de droit à indemnisation pour les passagers dont le vol est retardé. Les juges européens ont complété la réglementation européenne pour accorder ce droit aux passagers.

### La protection des passagers victimes d'un retard renforcée par la CJUE

Dans sa volonté d'assurer une protection plus grande des passagers la CJUE dans l'arrêt « Sturgeon » du 19 novembre 2009 a décidé que les passagers d'un vol retardé ont droit à l'indemnisation réglementaire, prévue par l'article 7 du Règlement, s'ils atteignent leur destination finale plus de 3 heures après l'heure d'arrivée initialement prévue.

Il s'agit là d'une évolution considérable et ce à double titre. D'une part la CJUE a permis aux passagers dont le vol est retardé de plus de 3 heures à l'arrivée de bénéficier de l'indemnisation réglementaire.

D'autre part en assimilant le retard à

l'arrivée à une annulation, elle manifeste un véritable devoir de ponctualité des compagnies aériennes, non plus seulement au départ, mais également à l'arrivée, en prenant pour critère le désagrément subi par le voyageur victime du retard.

La Cour de Justice de l'Union Européenne maintenait l'obligation de présence du voyageur. L'arrêt Sturgeon imposait au voyageur d'atteindre sa destination avec un retard de plus de 3 heures. Dans le but d'une protection du voyageur toujours plus efficace, la Cour a progressivement érodé cette exigence.

### La Preuve de l'absence du voyageur pèse sur le Transporteur

L'exigence de présence à l'embarquement du voyageur se retrouve à l'article 3.2 du Règlement européen n°261/2004.

La jurisprudence française faisait traditionnellement peser la charge de cette preuve sur le passager, qui devait présenter sa carte d'embarquement pour prouver sa présence à bord d'un vol retardé de plus de 3 heures. Néanmoins, l'enregistrement en ligne et les cartes d'embarquement dématérialisées s'étant démocratisées, faire peser cette exigence sur le voyageur ne permettait plus de prouver la présence du voyageur à bord.

La CJUE est venu apporter une réponse à cette problématique avec l'Ordonnance « EasyJet » du 24 octobre 2019, la cour considérant que la charge de la preuve de la présence du voyageur pèse sur la compagnie. Outre l'objectif affiché d'assurer une meilleure protection des voyageurs, cette décision matérialise également une

forme de pragmatisme, dans la mesure où il sera plus facile pour la compagnie de prouver l'absence d'un voyageur, que pour ce voyageur de prouver sa présence.

**Le voyageur doit être présent à l'enregistrement d'un vol retardé, mais il n'est pas dans l'obligation de partir pour bénéficier du droit à indemnisation**

Par sa formulation, l'arrêt Sturgeon permettait de conclure que le voyageur devait « *atteindre sa destination* » pour bénéficier d'une indemnisation en cas de retard de plus de 3 heures à destination du vol. Par extension, le voyageur qui fait usage de son droit au remboursement en cas de retard de plus de 5 heures au départ, et qui renonce donc au voyage, ne pourrait plus demander l'indemnisation, combien même le vol aurait eu un retard de plus de 3 heures à l'arrivée, car le voyageur n'avait pas atteint sa destination de son propre fait.

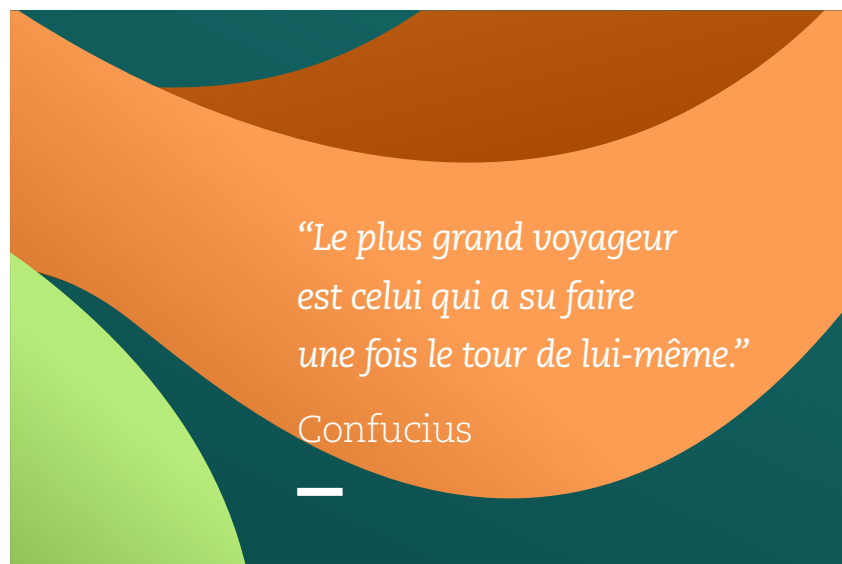
Néanmoins, la CJUE dans l'arrêt *Laudamotion* du 25 janvier 2024 est venue poser le principe que « *pour bénéficier de l'indemnisation prévue à l'article 5, paragraphe 1, et à l'article 7, paragraphe 1, de ce règlement en cas de retard important du vol, à savoir de trois heures ou plus après l'heure d'arrivée initialement prévue par le transporteur aérien, un passager aérien doit s'être présenté en temps utile à l'enregistrement* » et, prenant en considération l'évolution des procédures d'enregistrements, elle ajoute : « *ou, s'il s'est déjà enregistré en ligne, doit s'être présenté en temps utile à l'aéroport auprès d'un représentant du transporteur aérien effectif* ».

**La cour n'impose donc pas au voyageur d'effectuer le voyage, mais simplement de se présenter à l'enregistrement ou à un représentant de la compagnie à l'aéroport de départ.**

Nous rappelons que la Cour fait peser la charge de la preuve de l'absence du voyageur sur la compagnie aérienne. Or il apparaît ici très difficile pour les compagnies de prouver cette absence. De même, il apparaît difficile pour le voyageur de prouver sa présence, alors que les nouvelles procédures d'enregistrement en ligne ne permettent plus de fournir aux voyageurs une preuve de cette présence.

La pratique actuelle ne permet pas de prouver l'absence ou la présence des voyageurs à l'aéroport. À défaut

de mise en place de nouvelles procédures permettant un recensement efficace des voyageurs présents, ou d'assouplissement de la position de la CJUE, les compagnies devront vraisemblablement, en l'absence de circonstances extraordinaires justifiant le retard, verser l'indemnité en cas de retard de plus de 5 heures même aux passagers qui ne se seraient pas présentés à l'aéroport, par le simple fait qu'elles ne pourront pas prouver l'absence de ces passagers.





## COOPÉRATION AVEC LE CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS FRANCE Bilan des litiges transfrontaliers

Quatre ans après le début de la pandémie de COVID-19, le Centre Européen des Consommateurs (CEC) France constate une reprise intensive du trafic aérien et un retour des problèmes « classiques » des voyageurs européens.

Parmi ceux-ci, les litiges relatifs aux bagages en avion restent particulièrement difficiles à résoudre à l'amiable. En cause : la Convention de Montréal de 1999 relative à l'indemnisation des bagages endommagés, retardés ou perdus. Elle prévoit des principes généraux et laisse une large place à l'interprétation ainsi qu'à des pratiques disparates des compagnies aériennes et des juridictions des États européens.

Dès l'achat des billets d'avion, les politiques des compagnies en matière de bagages sont extrêmement diverses. Certaines incluent le bagage en soute dans le prix du billet, d'autres appliquent un surcoût en fonction de la taille ou du poids du bagage cabine. Chaque transporteur édicte ses propres règles avec plus ou moins de clarté pour les consommateurs. Ces différences sont par ailleurs peu ou mal communiquées aux voyageurs par les revendeurs de billets d'avion qui se contentent généralement de renvoyer les consommateurs vers chaque transporteur pour l'ajout d'une éventuelle option de bagage (en cabine ou en soute) à leur billet.

Le Centre Européen des Consommateurs France plaide depuis de nombreuses années pour une harmonisation des règles relatives aux bagages en avion. Le CEC France souhaite qu'une obligation soit créée pour les compagnies d'inclure systématiquement un bagage cabine standard (avec une dimension unique et clairement spécifiée) dans son prix de base. Cette mesure permettrait plus de transparence dans la comparaison des prix des billets. Les députés européens ont d'ailleurs commencé à réfléchir en ce sens, avec une résolution du 4 octobre 2023 dénonçant l'incohérence des règles des compagnies aériennes dans ce domaine.

A l'arrivée à destination, le CEC France constate également des difficultés en matière d'indemnisation des bagages endommagés, retardés ou perdus. À ce jour, le régime d'indemnisation de la Convention de Montréal prévoit un plafond d'indemnisation d'environ 1 600 €. Le consommateur doit apporter la preuve de son préjudice (achat de biens de première nécessité, valeur des biens perdus ou endommagés...) pour espérer obtenir un dédommagement. Le problème est qu'aucun barème ou règle claire ne vient entourer le calcul de cette indemnisation dans la Convention. Par conséquent, chaque compagnie aérienne applique ses propres règles de calcul et exclut certains biens de l'indemnisation. Si le consommateur n'a plus de justificatifs il reste possible d'invoquer un forfait au poids prévu par la Convention de Varsovie d'environ 18 € par kilogramme. Mais cette indemnisation reste généralement bien en deçà du préjudice réel des passagers.

Cette situation crée une grande insécurité juridique pour les consommateurs. Ils sont rarement dédommagés à l'amiable de la valeur réelle de leur préjudice et le traitement des réclamations dans l'Union européenne n'est pas toujours équitable. Le recours au juge pour obtenir une évaluation objective et définitive du préjudice est souvent obligatoire.

Pour une meilleure protection des consommateurs en Europe et à défaut d'entente entre les professionnels, le CEC France souhaite donc souligner la nécessité de légiférer au niveau européen sur ces sujets. Il est notamment essentiel de réviser les textes européens relatifs au tourisme et au transport de passagers (propositions de textes dans le cadre du Paquet Mobilité des Passagers).



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

#### • Promouvoir le rôle des ADR

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

TRAVEL\_NET lors du Workshop à Prague



# 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](http://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  
**Valérie Alvarez**  
 CS 30342.94257 GENTILLY Cedex



Le Médiateur du groupe La Poste,  
**Éric 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 adhérant directement, disposent de structures internes de traitement des réclamations (services chargés de la clientèle, des réclamations, de la qualité, services après-vente...) auxquelles leurs clients doivent s'adresser en cas de différend.

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

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

La Médiation obéit aux règles ci-après décrites.

### Chapitre I Le médiateur

#### Article 1.1 Désignation

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

#### Article 1.2 Compétences

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

#### Article 1.3 Indépendance

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

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

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

#### Article 1.4 Confidentialité

Le Médiateur est soumis à une obligation de confidentialité.

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

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

### Chapitre II – Domaine d'application de la médiation

#### Article 2.1 Champ d'application

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

#### Article 2.2 Saisine relative à un non adhérent

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

proposer, au dit professionnel l'accès à la Médiation Tourisme et Voyage, aux conditions et tarifs mentionnés 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 d'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**  
*Mai 2024*

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

**WWW.MTV.TRAVEL**

---

**MTV MÉDIATION TOURISME VOYAGE**

BP 80 303  
75823 PARIS CEDEX 17

**2023**



La Médiation  
Tourisme  
et Voyage