

LE MÉDIATEUR DU TOURISME & DU VOYAGE

RAPPORT
ANNUEL

2021



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 2021 de MTV a été rendu public le 17 mars 2022.

SOMMAIRE

04 L’ANNÉE 2021

- Le mot du Médiateur
- Verbatim
- L’agenda de la médiation
- Chiffres-clés du tourisme en 2021

13 L’ACTIVITÉ DE MTV

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

25 RECOMMANDATIONS AUX CONSOMMATEURS FACE AUX RESTRICTIONS SANITAIRES AUX VOYAGES

26 FAQ JURIDIQUE 2021

27 RECOMMANDATIONS AUX PROFESSIONNELS

29 ACTUALITÉ 2021 DU CLUB DES MÉDIATEURS ET MTV EN EUROPE

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

30 COMMUNICATION 2021

- Le site de la MTV
- MTV dans les médias

34 ANNEXES

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

PROFIL

20 137

DEMANDES
DE MÉDIATION
REÇUES EN 2021
(contre 18 332 en 2020)

7 650

SOLUTIONS AMIABLES
PROPOSÉES
(contre 5820 en 2020)

98 %

DES AVIS PROPOSÉS
PAR MTV ONT ÉTÉ
ACCEPTÉS PAR TOUTES
LES PARTIES
(contre 96 en 2020)

63 %

DES DOSSIERS
CONCERNENT DES
LITIGES LIÉS AU COVID

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

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

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

L'ANNÉE 2021

LE MOT DU MÉDIATEUR



Monsieur Jean-Pierre Teyssier a été nommé Médiateur lors de la première assemblée générale de l'association de la Médiation du Tourisme et du Voyage qui a eu lieu le 12 décembre 2011. Son mandat a été renouvelé pour trois ans à compter du 2 janvier 2020. Par ailleurs, il est Président du Club des Médiateurs de Services au Public depuis janvier 2016.

Diplômé de l'École Nationale de l'Administration (ENA), il a occupé de nombreux postes à responsabilité dans le secteur public comme privé. Il a notamment été Président de France-Loto (devenue la FDJ), Président de l'Institut National de l'Audiovisuel, puis Conseiller maître en service extraordinaire à la Cour des Comptes.

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

Avec plus de 20000 demandes de médiation reçues, en hausse de près de 10%, nous avons encore été très sollicités en 2021, avec le maintien de la pandémie grande pourvoyeuse de litiges. Le secteur économique couvert a souffert d'une forte baisse de son activité. L'an passé ses entreprises ont encore vu reculer leur chiffre d'affaires, avec 50% de réservations en moins par rapport à 2019. Les litiges soumis ont été néanmoins plus nombreux, dus aux restrictions sanitaires dans les déplacements et aux annulations effectuées par les voyageurs comme par les professionnels. Nous avons réussi à ouvrir 49% de dossiers en plus, et augmenté de 25% les avis envoyés, acceptés à plus de 98% par les protagonistes. Et pourtant notre travail a pâti de notre organisation en télétravail, et de la difficulté à obtenir des réponses de la part de professionnels, eux-mêmes désorganisés ou en grande difficulté.

En parallèle avec les vagues successives de la pandémie, nous avons affronté dans les litiges soumis de nouveaux variants qui ne les ont pas rendus plus simples à traiter. Aux nombreuses annulations de vols et de séjour imposées aux voyageurs l'an dernier, ont succédé en 2021 trop de réclamations dans des remboursements pourtant incontestablement dus aux consommateurs. Nous ne pouvons que regretter la mauvaise volonté de certains professionnels, qui restent heureusement peu nombreux, pour rembourser leurs clients. La difficulté des temps de Covid n'excuse pas tout, car l'argent est là, il a été versé et il doit être rendu quand le contrat n'a pas été exécuté.

Pour les forfaits remboursables au bout de 18 mois, grâce à l'Ordonnance de mars 2020 autorisant exceptionnellement les avoirs pour les annulations antérieures au 15 septembre 2020, et qu'il est temps maintenant de rembourser, il faut que le client se manifeste avec vigueur avant que le voyageur ne se réveille. Pour les vols secs annulés par les compagnies, les passagers ont dû faire face à un chemin

semé d'embûches : faut-il demander son remboursement directement à la compagnie quand le billet a été acheté via une plateforme de réservation, ou à cette dernière ? La procédure est rarement expliquée aux passagers qui sont renvoyés à l'une ou à l'autre dans un jeu de ping-pong qui peut durer des mois. Le règlement européen aérien, qui impose aux compagnies un remboursement dans les 7 jours, est un vœu pieux jamais respecté. Le dommage infligé au consommateur, quand il doit attendre plusieurs mois pour être remboursé, devrait être compensé, et nous avons commencé à le préconiser dans certains de nos avis. Ces délais excessifs ont, en plus, apporté des obstacles nouveaux aux remboursements, quand la carte, ou le compte bancaire du client à créditer, avait été changé entretemps.

On rencontre aussi des « frais de gestion » indûment facturés au passager dans les remboursements. Les informations précontractuelles à produire aux consommateurs doivent inclure la notification précise des frais d'intermédiation ou de service demandés pour une réservation, et facturés comme tels, pour ne pas faire partie du remboursement d'un vol annulé. Elles devraient aussi comprendre la procédure à suivre pour le remboursement d'un vol annulé, et des délais à en attendre. Beaucoup de litiges pourraient être ainsi évités. Nous le préconisons dans ce rapport annuel.

Pour les voyages à forfait, les interdictions et les restrictions sanitaires imposées en 2021 ont causé également bien des difficultés et donc des litiges. Juridiquement les situations nouvelles ainsi créées sont parfois difficiles à analyser. On ne peut reprocher aux voyageurs les difficultés que soulève l'application du Code du Tourisme à des cas non prévus. Notre législation, à vouloir tout régler, court derrière des évènements inédits et différents qui se succèdent : l'éruption d'un volcan islandais en 2010, puis le terrorisme au Proche-Orient, et depuis deux ans une pandémie imprévue.

Les règles sont en retard d'une guerre et ne répondent plus à celle qu'il faut combattre. Il vaudrait mieux moins de lois, et plus générales, pour mieux les appliquer.

Quant aux voyageurs, encore moins outillés, comment auraient-ils pu comprendre, qu'inquiets, ou atteints de la maladie, et invoquant la force majeure pour annuler leur voyage, ils doivent payer des frais d'annulation pouvant aller jusqu'à 100% du coût de leur séjour ? La Cour de Cassation, dans sa décision du 25 novembre 2020, a opportunément rappelé que, quand le professionnel exécute son obligation (en maintenant le voyage) et que le client, en l'ayant payé, a accompli la sienne, on ne peut constater de force majeure, même si le client, lui, ne peut pas partir. Le droit des contrats est implacable. Il est vrai que le Médiateur peut invoquer l'équité pour dédommager un client même si le droit ne l'impose pas : depuis le début de la pandémie nous n'avons pas hésité à utiliser cette faculté qui nous est donnée, en préconisant un geste commercial, par exemple un avoir en faveur d'un voyageur interdit de se rendre à l'aéroport pour prendre un vol qui, lui, a pu partir.

Notre rôle est aussi de mieux informer les consommateurs pour leur éviter bien des déconvenues constatées l'an dernier. En plusieurs occasions nous avons publié des recommandations aux voyageurs, dont certaines reprises dans ce rapport annuel, pour leur préciser les conditions restrictives dans lesquelles ils peuvent annuler sans frais leur voyage : l'article 211-14 du Code du Tourisme le limite strictement au cas d'une circonstance exceptionnelle et inévitable constatée au lieu de destination (et non de départ) et qui ne permet plus l'exécution d'une part importante des prestations prévues au contrat. De nouvelles formalités sanitaires exigées, ou un confinement de quelques jours sur place, ne suffisent donc pas à justifier une annulation sans frais. Résoudre son contrat plusieurs mois à l'avance n'est pas non plus possible, car on ne peut prévoir d'aussi loin ce

que seront les circonstances sur place. En revanche s'informer auprès de son voyageur quand on redoute de partir est fort utile, car c'est lui qui connaît le mieux les conditions du séjour et les règles sanitaires à observer sur place.

Nous avons néanmoins constaté combien les professionnels eux-mêmes ont eu des difficultés à répondre aux réclamations portant sur des points juridiques jamais vus et compliqués. C'est auprès d'eux que notre mission de conseil, voire de formation, s'est déployée en 2021 pour les aider à interpréter des textes dans des situations imprévues imposées par la pandémie. Citons quelques exemples pris dans le seul cas du rapatriement imposé à un voyageur depuis le lieu de séjour : quand ce rapatriement, qui, pour le Code du Tourisme, est à la charge du voyageur, est refusé par un client préférant partir plus tard avec un transport qu'il aura lui-même choisi, faut-il le lui rembourser ? Alors que le professionnel a dû payer un rapatriement coûteux, doit-il en plus rembourser les prestations non fournies pendant les jours annulés ? Le voyageur avait acheté dans le forfait un vol retour en classe business et le vol de rapatriement ne l'a pas permis : faut-il lui rembourser la différence ?

Ces quelques exemples, rencontrés dans nos dossiers, nous ont été soumis par des services clients eux-mêmes, qui ont peiné à se prononcer face à certaines réclamations. Il nous a même

“J’incite les organisations professionnelles du secteur à nous impliquer davantage dans des ateliers, ou autres rencontres, avec les entreprises concernées pour discuter des moyens de prévenir les contestations qui ont tant augmenté depuis mars 2020.”

été dit qu'on attendait la position du Médiateur pour y répondre ! C'est dire si la médiation offre aux professionnels l'intérêt de bénéficier d'informations et de conseils sur ces cas, et pour éviter, en amont, des litiges possibles. Nous sommes prêts pour cela à rencontrer, directement ou via leurs organisations professionnelles, les services clients et les juristes des entreprises du secteur. Nous l'avons fait en 2021, même si la pandémie a ralenti ces rencontres, mais il faut faire plus. J'incite les organisations professionnelles du secteur à nous impliquer davantage dans des ateliers, ou autres rencontres, avec les entreprises concernées pour discuter des moyens de prévenir les contestations qui ont tant augmenté depuis mars 2020. La médiation a aussi pour mission d'aider le plus en amont possible consommateurs et professionnels à éviter les litiges. La médiation, c'est aussi de la prévention, au bénéfice de tous.

Jean-Pierre Teyssier
Médiateur du Tourisme et du Voyage

VERBATIM



Jean-Baptiste Lemoine

Ministre délégué auprès du ministre de l'Europe et des affaires étrangères, chargé du tourisme, des Français de l'étranger et de la francophonie, et auprès du ministre de l'Économie, des finances et de la relance, chargé des PME

« À l'occasion de la publication de son rapport pour 2021, je tiens à saluer le travail de la Médiation Tourisme et Voyage qui célèbre cette année ses 10 ans d'existence. Dans le contexte difficile né de la crise sanitaire, qui a durement affecté les acteurs du tourisme, son action de médiation entre les professionnels et leurs clients a été décisive.

Les 20 000 saisines reçues en 2021, en augmentation de 10 % par rapport à 2020, et les 8 000 solutions amiables proposées par la MTV, acceptées à 98 % par les parties, témoignent de la reconnaissance de son rôle, de la qualité de son expertise et de la justesse des solutions avancées. Face à des situations juridiques complexes, la MTV, guidée par l'équité, contribue à lever les litiges et prévenir les procédures contentieuses. Elle contribue à une bonne information des consommateurs et à la formation et au conseil des professionnels. C'est une voie ardue, exigeante et je sais l'engagement constant du Médiateur et de son équipe pour porter une démarche constructive et éclairante pour le règlement des différends. Pour tout cela, je souhaite leur adresser mes plus vives félicitations. Les recommandations de la MTV pour faire évoluer les pratiques et le droit sont aussi regardées avec grand intérêt, car elles reflètent les difficultés et incompréhensions du quotidien. Pour tout cela, merci du fond du cœur pour le travail accompli ! »



Jean-François Michel

Président de la MTV

« Comme en 2020, l'année 2021 de la médiation a été fortement marquée par la crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19.

Le record de 18 332 saisines (+110 % par rapport à 2019), établi l'an dernier, a été battu en 2021, puisque que ce ne sont pas moins de 20 137 demandes de médiation, qui ont été adressées à la MTV au cours de l'année.

Aux difficultés d'interprétations juridiques qui ont fortement complexifié les dossiers depuis le début de la crise, se sont ajoutés en 2021 les litiges liés à la fin des périodes d'utilisation des avoirs émis par les professionnels et les dysfonctionnements dans les procédures de remboursement des consommateurs.

L'un des constats de nos travaux et de nos échanges, menés cette année par les équipes de la MTV, est le réel besoin de pédagogie pour les parties prenantes. Il devient indispensable de mettre en place et de proposer de véritables formations de fond et de forme pour les consommateurs et professionnels impliqués dans les litiges en matière de tourisme et de voyage.

Ce sera l'un des enjeux de ces prochains mois.

Malgré toutes ces difficultés, la MTV a néanmoins réussi à remplir les objectifs quantitatifs et qualitatifs qu'elle s'était fixés l'an dernier et notamment :

- Augmenter le nombre de solutions amiables proposées : +31 %
- Baisser le délai de traitement d'un dossier : -49 jours
- Maintenir un taux d'acceptation des avis au-delà de 90 % : 98 %

La qualité de ce travail est également démontrée par l'établissement d'un nouveau record en 2021, puisqu'au cours de l'année, la MTV a attiré 53 nouveaux adhérents, souhaitant bénéficier de l'expertise de l'association, dans la résolution amiable des litiges.

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

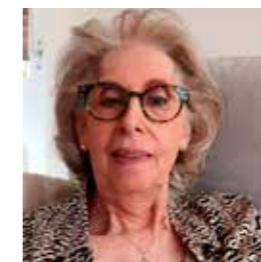


Marianne CHANDERNAGOR

Directrice des salons Mahana, Tourissima, Mondial du Tourisme et Destinations Nature

« Nous travaillons depuis des années avec la Médiation Tourisme et Voyage à l'occasion de nos salons du Tourisme destinés au Grand Public. Au travers de ses conférences d'information pour les consommateurs ou au travers de la présentation de son bilan annuel à la Presse et aux professionnels dans le cadre du Salon Mondial du Tourisme, la MTV s'est imposée comme le partenaire compétent et référent pour informer notre public de voyageurs.

Lors de notre dernière initiative de la « semaine du Tourisme » en mars 2021, proposant des conférences en ligne, l'intervention de la Médiation a été la plus suivie parmi 30 thèmes. 800 personnes y ont assisté et trouvé des réponses à leurs problématiques, par la qualité et la précision de l'intervention. Nous continuerons ce genre d'initiatives aux côtés de la MTV pour nos prochaines éditions. »



Elyane ZARINE

Présidente de l'association ORGECO GRAND PARIS

« L'ORGECO Grand Paris qui depuis des années, a fait de la médiation son « fer de lance », entretient avec la Médiation du Tourisme et Voyage des relations professionnelles étroites. La pandémie, depuis 2020, a particulièrement affecté le tourisme, qui peine à retrouver son souffle. Face à cette situation sanitaire inédite, aux annulations entre le 1^{er} Mars et le 15 septembre 2020, aux difficultés financières rencontrées par les professionnels du tourisme à rembourser les voyageurs consommateurs, une procédure de rédaction d'avoirs en cas de programmation d'autres voyages ou possiblement remboursables au bout de 18 mois a été mise en place.

Pour anticiper les remboursements demandés par de nombreux voyageurs, et sous certaines conditions, une commission, nommée par ordonnance a été chargée, d'examiner les dossiers. L'ORGECO Grand Paris, en qualité de membre représentant les consommateurs a participé à cette commission, gérée avec brio et sérieux par la MTV.

On peut noter au 15/10/2021 : 3 704 saisines pour un montant de 4 290 323€. Le secrétaire général de la MTV, investi par sa mission, passionné par le processus de médiation, intervient tant au niveau national qu'à l'international pour développer l'activité très diversifiée du domaine. L'ORGECO Grand Paris, est plus que jamais convaincue que pour rétablir la confiance entre particuliers et professionnels, la médiation est la solution adaptée. »



« Que l'équité préside à toutes tes actions, qu'elle accompagne toutes tes paroles. »

Pythagore

L'AGENDA DE LA MÉDIATION

JANVIER

12 – DGAC
13 – Interview
19 – TRAVELNET
21 – Voyage Prive, AG Club Médiateurs
25 – Contact Hotel

FÉVRIER

03 – Air Austral
03 – CEC
04 – Réunion Pacifica, Protections juridiques
05 – CECMC

MARS

09 – CTRC Île-de-France
15 – Atelier SMT
18 – Plénière Club des Médiateurs
19 – Formation Médiation et Droit
23 – Présentation Rapport annuel aux Associations Consommateurs
25 – AMARC

AVRIL

08 – Sellor
08 – Formation Clauses abusives
20 – CTRC Centre
22 – CTRC Occitanie
29 – Présentation Rapport annuel Agences

MAI

04 – Formation Droit de la Concurrence
10 – Groupe de travail TRAVELNET
11 – Groupe de travail TRAVELNET
18 – Plénière Travel_Net
20 – Plénière Club des médiateurs avec associations de consommateurs
26 – Interview

JUIN

17 – Interview Midi Libre
29 – Plénière Travel_Net
30 – CA MTV

JUILLET

8 – Jury soutenance mémoire Master 2 Droit du Tourisme

AOÛT

27 – Transavia

SEPTEMBRE

3 – Syndicat des EPL
23 – Plénière Club des Médiateurs
27 – Intervention MCE
28/29 – ADR Assembly Bruxelles Commission européenne
30 – CA et AG MTV

OCTOBRE

05 – Plénière Travel_Net
05 au 08 – Salon Top Resa
11 – Conférence CECMC Bercy
21 – Atelier juridique Droit des contrats

NOVEMBRE

04 – Réunion groupe Accor
16 – Bureau Club Médiateurs
17 – Congrès UNOSEL
19 – INC
22 – DGAC
25 – Plénière Club Médiateurs
26 – Compagnie PLAY

DÉCEMBRE

16 – Comité SETO



LES CHIFFRES DU TOURISME EN 2021

LES ARRIVÉES DE TOURISTES INTERNATIONAUX ONT AUGMENTÉ DE

4 %

en 2021 par rapport à 2020,

mais elles sont restées

72 %

en dessous des niveaux de 2019.

EN 2021, LE NOMBRE D'ARRIVÉES DE TOURISTES ÉTRANGERS A AUGMENTÉ DE

15 MILLIONS

par rapport à 2020.

Après un premier semestre 2021 faible, LE TOURISME INTERNATIONAL A MODÉRÉMENT REBONDI au cours de la saison estivale de l'hémisphère nord, dopant ainsi les résultats du troisième trimestre. La dynamique positive a continué durant le quatrième trimestre.

LE CONTINENT AMÉRICAIN ET L'EUROPE ONT ENREGISTRÉ LES MEILLEURS RÉSULTATS EN 2021. LES CARAÏBES ONT ENREGISTRÉ LA MEILLEURE PERFORMANCE RÉGIONALE.

L'amélioration récente est attribuable à la confiance accrue dans la vaccination et l'assouplissement des restrictions de voyage dans de nombreuses destinations.

LES RECETTES MOYENNES PAR ARRIVÉE ONT DÉPASSÉ

1 500 USD

en 2021, en raison d'importantes économies accumulées, de plus longues durées de séjour et aussi des prix de transport et d'hébergement plus élevés.

Le nombre de destinations fermées est tombé à son plus bas niveau en novembre 2021. La région Asie Pacifique demeure la région qui compte le plus grand nombre de destinations fermées.

La reprise reste fragile et inégale malgré l'émergence du variant

OMICRON

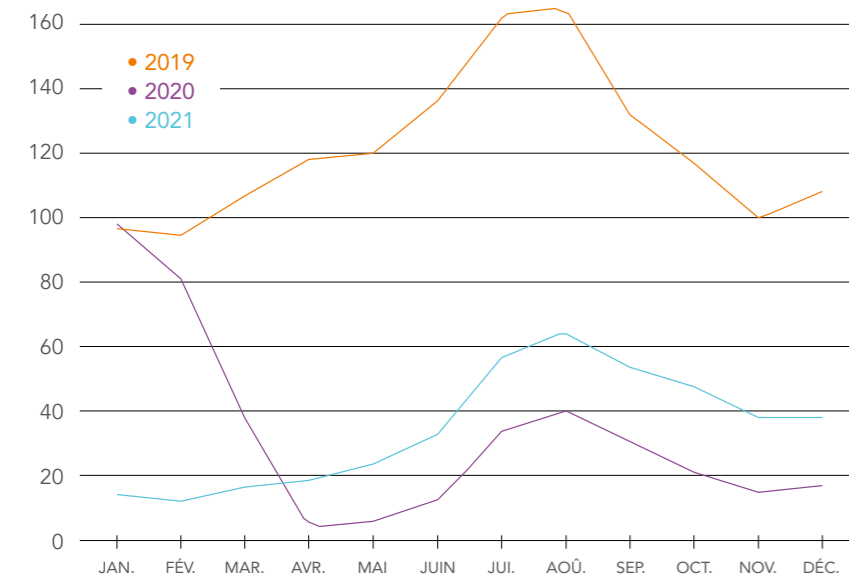
et la multiplication des infections dans certaines régions du monde.

En 2021, le tourisme mondial a progressé de 4 % par rapport à 2020 (415 millions contre 400 millions). Cependant, les arrivées de touristes internationaux (visiteurs qui passent la nuit) sont restées inférieures de 72 % à celles de 2019, l'année d'avant la pandémie, d'après les premières estimations de l'OMT. Ces chiffres s'inscrivent dans le prolongement d'une année 2020 qui aura été la pire année de l'histoire du tourisme, marquée par une chute de 73 % des arrivées internationales – OMT.

Ce sont l'Europe et les Amériques qui enregistrent en 2021 les plus forts résultats par rapport à 2020 (+19 % et +17 % respectivement), tout en restant dans les deux cas inférieurs de 63 % aux niveaux d'avant la pandémie – OMT.

La contribution économique du tourisme en 2021 (mesurée en produit intérieur brut direct du tourisme) est estimée à 1 900 milliards d'USD, au-dessus des 1 600 milliards d'USD de 2020, mais encore bien loin des chiffres d'avant la pandémie (3 500 milliards d'USD) – OMT.

ARRIVÉES DE TOURISTES INTERNATIONAUX PAR MOIS
(En millions)



Source : UNWTO (données de janvier 2022)

ARRIVÉES DE TOURISTES INTERNATIONAUX PAR RAPPORT À 2020
(en pourcentage)



Monde



Europe



Amériques



Afrique



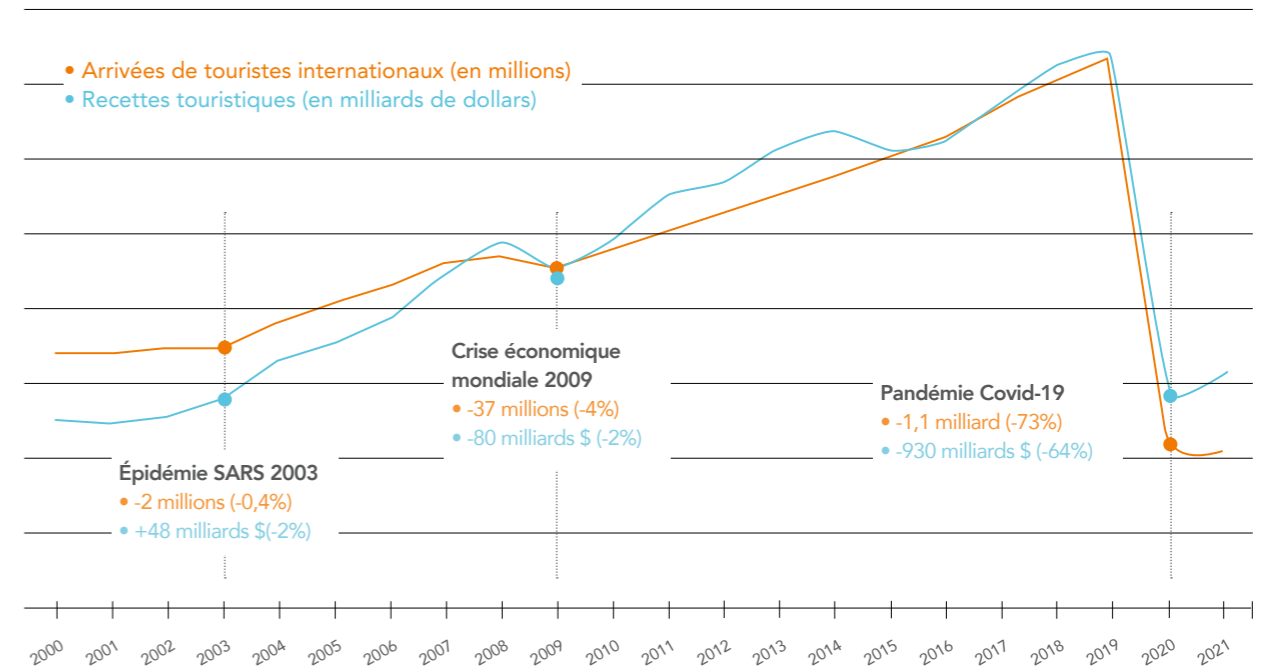
Moyen Orient



Asie & Pacifique

Source : UNWTO (données de janvier 2022)

ARRIVÉES ET RECETTES TOURISTIQUES INTERNATIONALES 2000-2021



Source : UNWTO (données de janvier 2022)

CHALLENGES ET OPPORTUNITÉS POUR 2022

L'augmentation récente des infections et le nouveau variant **OMICRON** pourraient à nouveau perturber la reprise jusqu'au début de 2022, certains pays réintroduisant des interdictions et des restrictions de voyage.

L'ASIE ET LE PACIFIQUE restent la région du monde qui compte le plus grand nombre de destinations fermées.

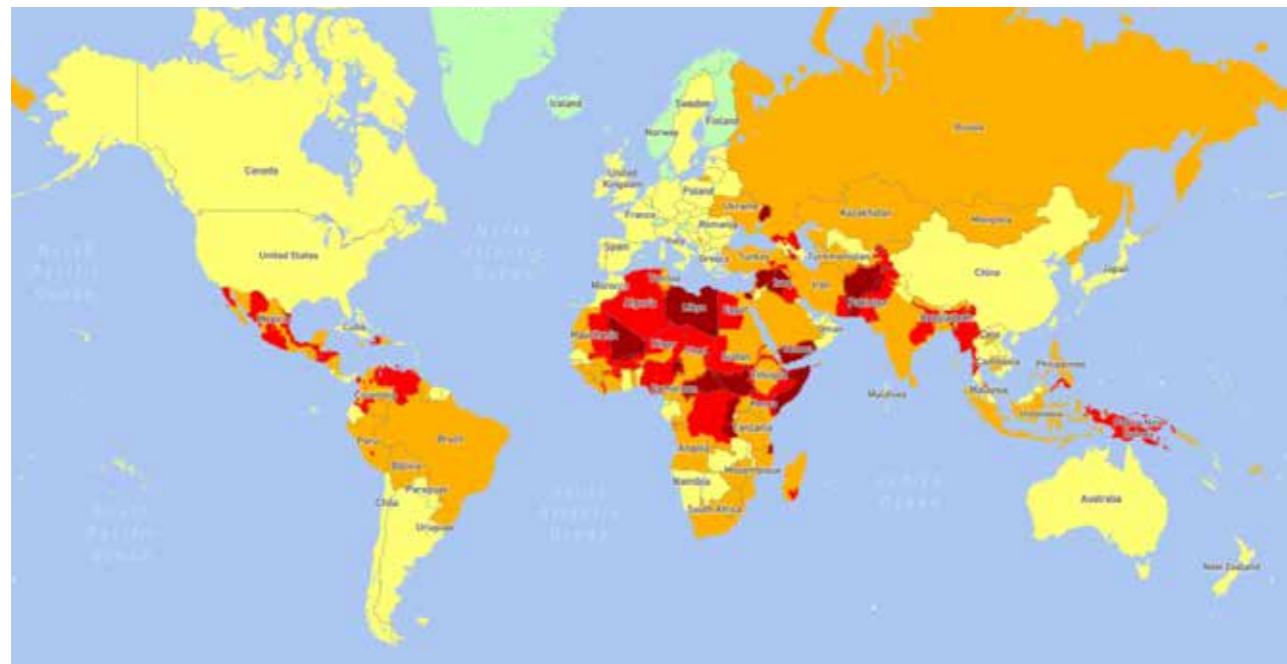
LE DÉPLOIEMENT DE LA **VACCINATION** RESTE INÉGAL.

ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE : hausse des prix du pétrole, hausse de l'inflation, augmentation potentielle des taux d'intérêt, ainsi que des niveaux d'endettement élevés et une perturbation continue des chaînes d'approvisionnement internationales.



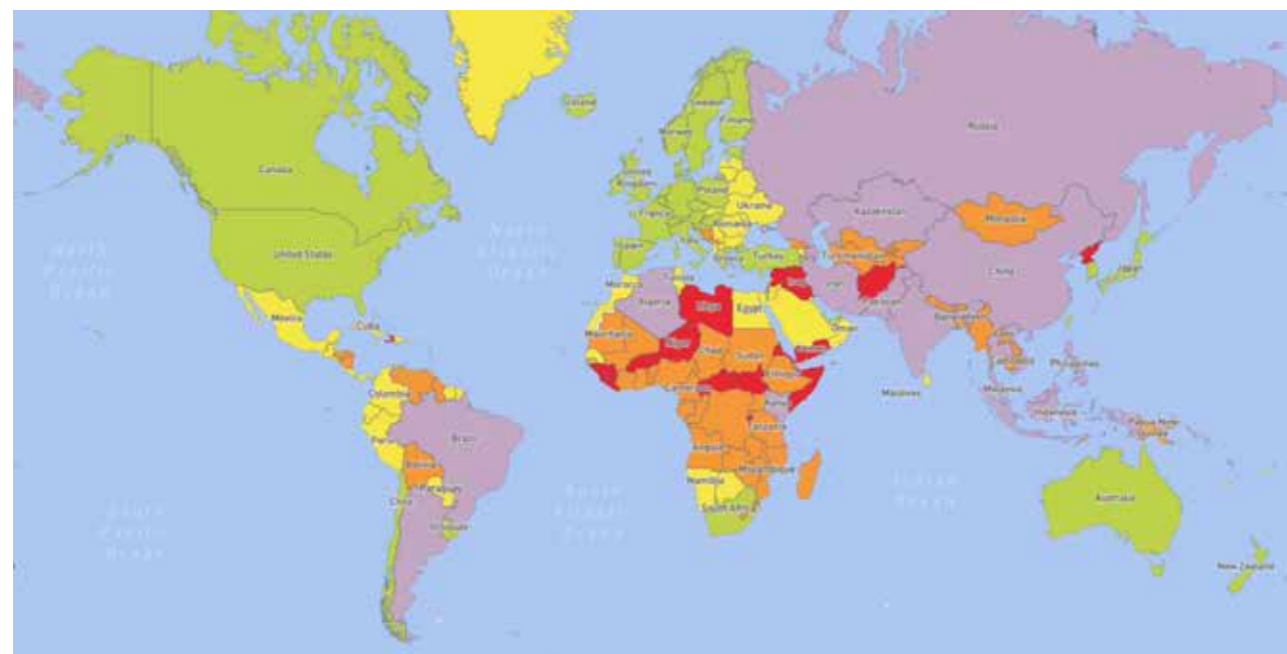
**CARTOGRAPHIE DES DESTINATIONS À RISQUE
PAR INTERNATIONAL SOS**

Sécurité



● Insignifiant ● Faible ● Moyen ● Élevé ● Extrême

Conditions sanitaires



● Faible ● Moyen ● Variable ● Élevé ● Très élevé

L'ACTIVITÉ DE MTV

LES NOUVEAUX ADHÉRENTS EN 2021

HÉBERGEMENT

- Eden hotel
- Kat0rze hotel gerhotel
- Hotel la pause
- Domaine au cœur des Alpilles
- Hotel royal St-Germain
- Camping d'Armor
- Hotel La Palunette
- Le 10 bis hotel
- Le 37 hotel
- Le 46 hotel
- Le 12 hotel
- Groupe PPK
- Hôtel***** & SPA Le pavillon
- Hôtel Terriciae
- Hotel des Dauphins
- K2 Palace
- K2 Altitude
- K2 Djola
- K2 Chogori
- Camping la Residence
- Villae SAS Imestra
- Étapes Andre Trigano
- Relais de Artuby
- Sarl Sihi
- Paris autrement
- Novasol
- Campings paradis 5C dev
- Rivages hotel Annecy

TRANSPORT

- Air Austral
- Aeromexico
- Transdev La Rochelle
- Caribmer Croisières
- Samboat

LOISIRS - SPORT

- Prizoners Paris
- Prizoners Frejus
- Normandy Jump
- Vinci Stadium
- Avoriaz Snowboard
- Space Association
- Partouche
- Sports Tourisme International
- Ski Planet
- Sas Oxygene Ski

OPÉRATEUR DE VOYAGE

- Adn Tourisme
- Secret du Monde Sauvage
- Change Ma Vie
- Clairiere Et Canope
- Campings.com
- Vacation Rental Sarl
- Groupe Couleur
- Du Rêve à la réalité
- Labels Manche
- Skiset Holidays
- Vine Escape - À la Française

DIVERS

- Commune St Martial
- Guides Culturels Pyrénéens
- Le Jardin d'Émile
- Sothys

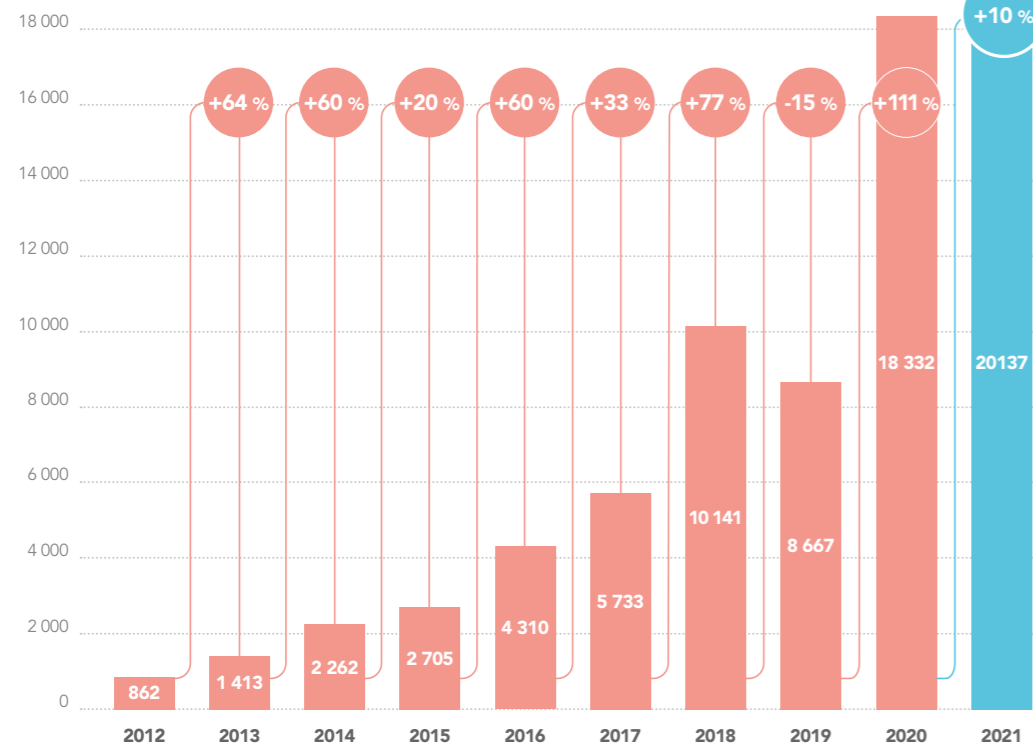
58
NOUVEAUX ADHÉRENTS EN 2021

“Une vision large, saine et charitable des hommes et des choses ne peut pas être acquise en végétant dans un petit coin de la terre toute sa vie.”

Mark Twain

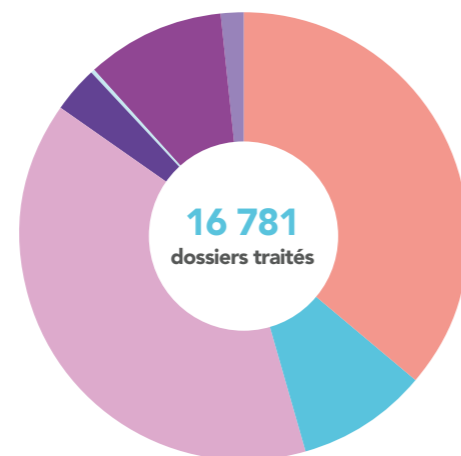
MTV EN CHIFFRES

1_ ÉVOLUTION DES DEMANDES DE MÉDIATION



2_ RÉPARTITION GLOBALE DES DOSSIERS TRAITÉS EN 2021

- 6 101 avis
- 1 549 accords
- 6 608 non recevables
- 561 en attente retour conso
- 30 en attente d'ouverture
- 1 668 en cours de traitement
- 264 transferts

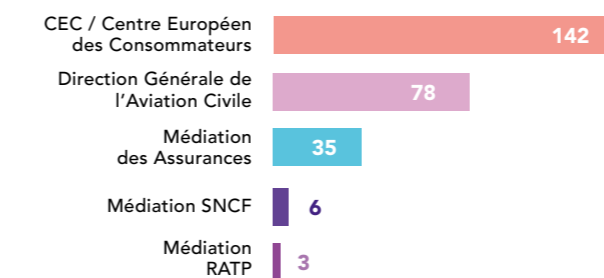


3_ DOSSIERS NON RECEVABLES

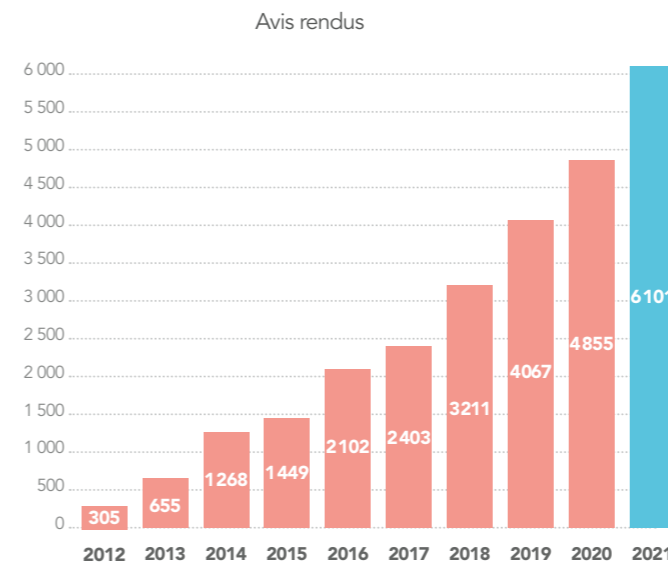
RÉPARTITION DES DOSSIERS JUGÉS NON RECEVABLES (en %)

	2020	2021
Professionnel non adhérent	33,03	37,21
Absence de saisine du professionnel	33,15	35,26
Rétractation du demandeur	12,88	20,70
Saisine hors délai de 12 mois	2,90	2,12
Renvoyés aux compagnies	12,79	2,05
Hors champ de compétence	0,69	1,26
Saisine avant le délai de 60 jours	1,33	0,72
Cessation d'activité du professionnel	0,71	0,40
Action judiciaire en cours	0,07	0,18
Dommage corporel	-	0,02
Officine (non mandatée)	2,42	0,04

4_ TRANSMISSIONS À DES ENTITÉS PARTENAIRES



5_ AVIS DU MÉDIATEUR



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)

Article L612-2 du Code de la Consommation

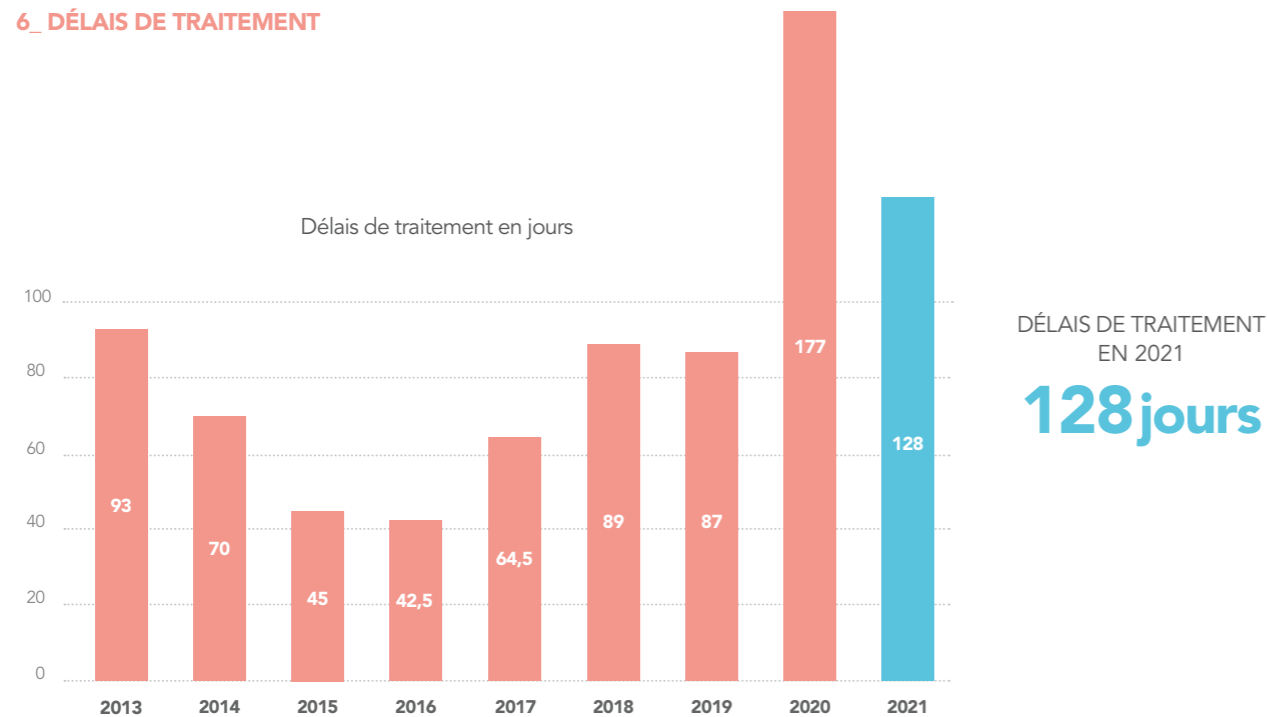
Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- 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.

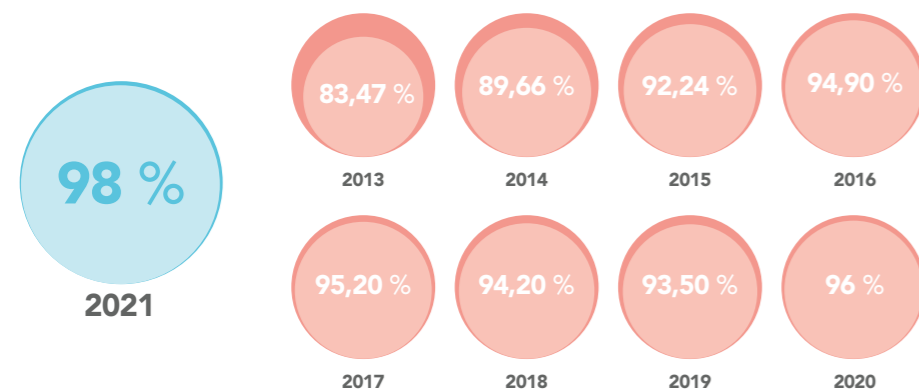
Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.



6_ DÉLAIS DE TRAITEMENT



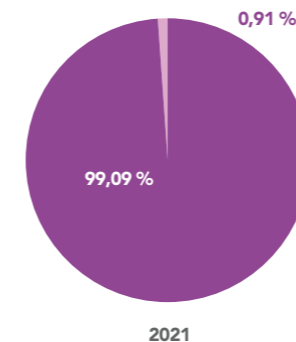
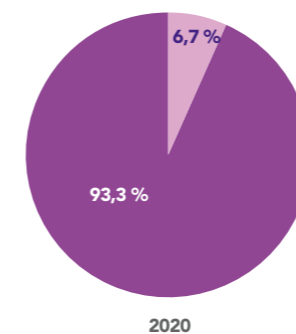
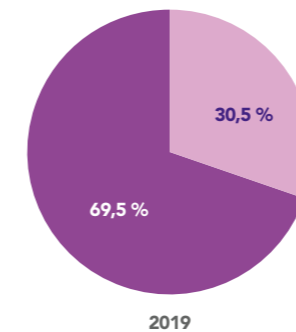
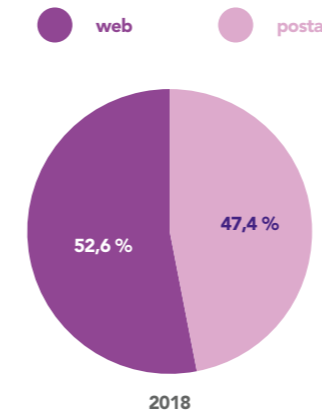
7_ TAUX D'ACCEPTATION DES AVIS RENDUS



“La notion de Justice est irrésistible. Une goutte suffit”
Jules Romains

RÉPARTITION TYPOLOGIQUE DES DOSSIERS TRAITÉS

1_ CANAL DE SAISINE



2_ ORIGINE DES SAISINES

	2020	2021
Consommateur en direct	91,66	91,18
Protection juridique	3,97	4,09
Avocat du consommateur	1,01	2,38
Association de consommateurs	1,60	1,75
Professionnel	0,26	0,20
Conciliateur de justice	0,04	0,10
Officine juridique	1,16	0,07
Autre médiateur	0,09	0,06
Centre Européen des consommateurs	0,04	0,06
SAV Flights	0,15	0,04
Le Défenseur des droits	0,01	0,02
Comité d'entreprise	0,01	0,02
Plateforme ODR	0,01	0,00

3_ NATURE ET CANAL DE VENTE DE LA PRESTATION LITIGIEUSE

	2020	2021
Billet d'avion	62,69	66,38
Forfait touristique classique	21,22	21,44
Hébergement seul	4,85	3,60
Croisière	2,04	2,32
Transport maritime	1,09	1,52
Transport collectif urbain	0,74	0,72
Billets avion + train	0,85	0,61
Billet d'avion + location de voiture	0,74	0,51
Transport autocar	0,52	0,45
Entrée parc de loisirs – culturel	0,57	0,41
Séjour linguistique	0,17	0,41
Activités sportives	0,03	0,39
Billet spectacle - évènement	0,22	0,38
Location de voiture	0,31	0,25
Prise en charge aéroportuaire	0,07	0,12
Carte de fidélité	0,13	0,10
Prestation ski	0,19	0,09
Golf	0,01	0,04
Restauration	0,03	0,03
Saut en parachute	0,02	0,01
Billet de train	0,56	0,00
Autre	1,87	0,00
Coffret cadeau	0,09	0,00

4_ CANAL DE VENTE DES PRESTATIONS MISES EN CAUSE

	2020	2021
Internet	75,19	82,69
Agence physique	15,23	12,10
Téléphone	6,77	3,22
Smartphone	1,88	1,15
Comité d'entreprise	0,44	0,42
Guichet automatique	0,22	0,22
À bord d'un véhicule	0,27	0,16

RÉPARTITION GLOBALE DES DOSSIERS



TYPE DE GRIEF	2020	2021
Covid	64,59	63,44
Retard/annulation/surbooking (aérien)	12,99	13,03
Annulation du contrat	5,60	9,19
Facturation – paiement	2,14	3,55
Non respect du contrat	3,41	1,91
Bagages – effets personnels	1,78	1,16
Information – conseil	1,21	1,04
Verbalisation	0,67	0,99
Qualité	2,25	0,84
Retard/annulation (hors aérien)	2,19	0,44
Formalités administratives	0,55	0,37
Hébergement non fourni	0,14	0,13
Assurance	0,10	0,09
Cessation d'activité	0,17	0,09
Autre	2,21	3,72

5 PRINCIPALES DESTINATIONS

France métropolitaine
Espagne
USA
Maroc
Italie

MONTANT DE LA DEMANDE	2020	2021
Non chiffré	40,34	64,05
- de 100 €	2,66	1,17
101 à 250 €	7,60	3,91
251 à 500 €	10,34	5,79
501 à 1 000 €	13,58	8,31
1 001 à 3 000 €	18,01	11,84
3 001 à 5 000 €	4,00	2,11
+ de 5 000 €	2,38	1,09
Autre compensation	1,09	1,74

FORFAIT TOURISTIQUE



TYPE DE GRIEF	2020	2021
Non-respect du contrat	8,64	2,63
Retard/annulation/surbooking (aérien)	5,69	10,44
Qualité	5,61	1,14
Annulation du contrat	8,06	10,59
Facturation – paiement	1,71	2,12
Hébergement non fourni	0,28	0,20
Information – conseil	1,23	1,10
Bagages – effets personnels	1,15	1,11
Formalités administratives	0,92	0,44
Covid	64,39	65,03
Retard/annulation (hors aérien)	0,52	0,69
Assurance	0,16	0,17
Autre	1,47	3,44
Cessation d'activité	0,12	0,08

5 PRINCIPALES DESTINATIONS

France métropolitaine
USA
Espagne
Italie
Maroc

MONTANT DE LA DEMANDE	2020	2021
Non chiffré	41,45	42,40
- de 100 €	0,64	0,75
101 à 250 €	1,18	2,57
251 à 500 €	4,34	6,45
501 à 1 000 €	10,29	12,37
1 001 à 3 000 €	24,83	22,11
3 001 à 5 000 €	9,22	7,00
+ de 5 000 €	6,54	4,90
Autre compensation	1,50	1,44



TRANSPORT AÉRIEN



TYPE DE GRIEF	2020	2021
Retard/annulation/surbooking	20,42	13,94
Bagages – effets personnels	1,96	1,27
Annulation du contrat	7,97	8,30
Facturation – paiement	1,99	2,23
Information – conseil	1,02	0,83
Non respect du contrat	0,88	0,64
Formalités administratives	0,46	0,32
Qualité	0,23	0,08
Assurance	0,11	0,08
Covid	62,56	69,65
Autre	2,07	2,37
Cessation d'activité	0,22	0,06
Carte de fidélité	0,09	0,23

5 PRINCIPALES DESTINATIONS

France métropolitaine
USA
Maroc
Espagne
La Réunion

MONTANT DE LA DEMANDE	2020	2021
Non chiffré	40,00	61,10
- de 100 €	2,50	1,37
101 à 250 €	9,66	5,28
251 à 500 €	12,64	7,58
501 à 1 000 €	15,39	9,56
1 001 à 3 000 €	16,10	11,55
3 001 à 5 000 €	2,29	1,92
+ de 5 000 €	0,76	0,51
Autre compensation	0,65	1,15

TRANSPORT COLLECTIF URBAIN



TYPE DE GRIEF	2020	2021
Verbalisation	62,67	67,38
Facturation – paiement	4,00	7,01
Annulation du contrat	4,00	4,27
Bagages – effets personnels	2,67	0,91
Information – conseil	2,67	1,52
Non-respect du contrat	1,33	1,83
Sécurité	8,00	2,44
Autre	14,67	10,98
Avarie de transport	-	3,35
Qualité	-	0,30

MONTANT DE LA DEMANDE	2020	2021
Non chiffré	52,00	50,60
- de 100 €	22,00	21,69
101 à 250 €	14,00	13,25
251 à 500 €	4,00	2,41
501 à 1 000 €	-	0,80
Autre compensation	8,00	11,24

PARCS DE LOISIRS



TYPE DE GRIEF	2020	2021
Qualité	8,70	14,29
Covid	62,32	63,27
Non-respect du contrat	5,80	6,12
Facturation – paiement	1,45	-
Information – conseil	2,90	2,04
Annulation du contrat	8,70	6,12
Autre	10,14	6,12
Bagages – effets personnels	-	2,04

MONTANT DE LA DEMANDE	2020	2021
Non chiffré	46,94	63,89
- de 100 €	-	2,78
101 à 250 €	18,37	11,11
251 à 500 €	8,16	8,33
501 à 1 000 €	14,29	8,33
1 001 à 3 000 €	10,20	2,78
Autre compensation	2,04	2,78

TRANSPORT PAR AUTOCAR



TYPE DE GRIEF	2020	2021
Retard/annulation	35,08	42,44
Non respect du contrat	1,75	5,88
Bagages – effets personnels	22,81	18,49
Annulation du contrat	6,14	8,82
Verbalisation	3,51	7,98
Information – conseil	1,75	1,26
Qualité	1,75	0,84
Covid	23,68	8,40
Autre	1,75	1,26
Facturation – paiement	1,75	3,78
Formalités administratives	-	0,84

5 PRINCIPALES DESTINATIONS

France métropolitaine
Espagne
Italie
Belgique
Pays-Bas

MONTANT DE LA DEMANDE	2020	2021
Non chiffré	41,30	37,50
- de 100 €	21,74	26,56
101 à 250 €	19,57	18,23
251 à 500 €	8,70	7,81
501 à 1000 €	2,17	2,08
1 001 à 3 000 €	4,35	3,65
3 001 à 5 000 €	-	0,52
+ de 5 000 €	2,17	1,04
Autre compensation	-	2,60

CROISIÈRE



TYPE DE GRIEF	2020	2021
Non respect du contrat	10,36	15,24
Annulation du contrat	20,73	18,62
Qualité	4,07	7,02
Retard / Annulation (aérien)	0,81	2,16
Facturation – paiement	1,63	4,72
Bagages – effets personnels	2,85	2,43
Retard/annulation transport	0,41	2,97
Information – conseil	1,22	1,62
Formalités administratives	1,22	1,62
Covid	64,43	40,22
Autre	2,44	3,37

5 PRINCIPALES DESTINATIONS

Méditerranée
Italie
Égypte
Caraïbes
Norvège

MONTANT DE LA DEMANDE	2020	2021
Non chiffré	39,78	46,74
- de 100 €	1,08	2,23
101 à 250 €	0,54	2,61
251 à 500 €	3,76	4,84
501 à 1000 €	10,75	8,01
1 001 à 3 000 €	27,42	22,91
3 001 à 5 000 €	6,45	5,77
+ de 5 000 €	6,99	5,77
Autre compensation	3,23	2,23

TRANSPORT MARITIME



TYPE DE GRIEF	2020	2021
Retard/annulation	13,00	26,70
Non respect du contrat	3,00	2,56
Annulation du contrat	9,00	16,48
Information – conseil	3,00	1,14
Facturation – paiement	2,00	3,41
Covid	68,00	43,47
Autre	2,00	3,13
Assurance	-	0,57
Bagages – effets personnels	-	0,57
Qualité	-	1,99

5 PRINCIPALES DESTINATIONS

France métropolitaine
Corse
Algérie
Tunisie
Italie

MONTANT DE LA DEMANDE	2020	2021
Non chiffré	43,24	55,56
- de 100 €	1,35	2,22
101 à 250 €	20,27	10,74
251 à 500 €	12,16	11,85
501 à 1000 €	8,11	7,04
1 001 à 3 000 €	12,16	10,37
3 001 à 5 000 €	-	0,37
Autre compensation	2,70	1,85

HÉBERGEMENT SEUL



TYPE DE GRIEF	2020	2021
Qualité	8,07	12,15
Facturation – paiement	3,61	7,70
Annulation du contrat	11,36	23,19
Non respect du contrat	4,88	7,42
Hébergement non fourni	1,70	3,80
Bagages – effets personnels	0,21	0,56
Information – conseil	1,06	1,67
Covid	66,56	38,49
Autre	2,33	4,64
Formalités administratives	0,21	0,19
Assurance	-	0,09
Cessation d'activité	-	0,09

5 PRINCIPALES DESTINATIONS

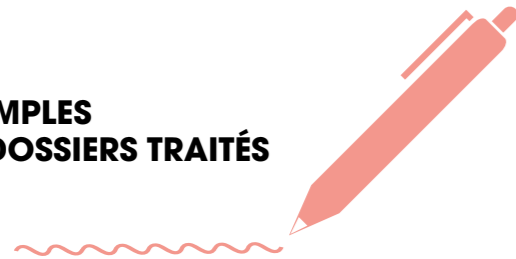
France métropolitaine
Espagne
Italie
Maroc
Portugal

MONTANT DE LA DEMANDE	2020	2021
Non chiffré	32,12	43,89
- de 100 €	3,63	3,87
101 à 250 €	10,06	9,98
251 à 500 €	18,44	13,34
501 à 1000 €	17,32	13,72
1 001 à 3 000 €	14,80	11,72
3 001 à 5 000 €	1,68	1,00
+ de 5 000 €	0,28	0,25
Autre compensation	1,68	2,24

“Le monde matériel repose sur l'équilibre,
le monde moral sur l'équité.”

Victor Hugo

EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS



BAGAGE ENDOMMAGÉ LORS D'UN TRANSPORT EN AVION

Faits et demande

La passagère a acheté des billets d'avion auprès d'une compagnie aérienne. Elle explique que son bagage enregistré en soute a été endommagé lors du vol retour et demande le remboursement de la valise abîmée et du contenu détérioré. Le transporteur aérien a accordé une indemnisation forfaitaire, mais il refuse de prendre en charge l'intégralité du dommage invoqué, car la passagère n'aurait pas fait de réclamation écrite dans les 7 jours.

Problématique

L'absence d'une réclamation écrite au transporteur dans un délai donné, exclut-elle la possibilité d'obtenir un dédommagement ?

AVIS DU MÉDIATEUR

En cas d'endommagement d'un bagage, la compagnie ayant transporté le bagage en soute est responsable de leur endommagement ou de leur destruction lorsque celui-ci était sous sa garde, en vertu de l'article 17 de la Convention de Montréal : « le transporteur est responsable du dommage survenu en cas de destruction, perte ou avarie de bagages enregistrés, par cela seul que le fait qui a causé la destruction, la perte ou l'avarie s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toute période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés ».

Sa responsabilité peut être engagée jusqu'à un plafond forfaitaire de 1000 DTS (environ 1131€), sauf exception, selon l'article 22 de la Convention de Montréal : « Dans le transport de bagages, la responsabilité du transporteur en cas de destruction, perte, avarie ou retard est limitée à la somme de 1000 droits de tirage spéciaux par passager, sauf déclaration spéciale d'intérêt à la livraison faite par le passager au moment de la remise des bagages enregistrés au transporteur et moyennant le paiement éventuel d'une somme supplémentaire. Dans ce cas, le transporteur sera tenu de payer jusqu'à concurrence de la somme déclarée, à moins qu'il prouve qu'elle est supérieure à l'intérêt réel du passager à la livraison ».

En revanche, le passager doit être en mesure de prouver que l'endommagement du bagage a eu lieu pendant le transport par le transporteur aérien. Pour ce faire, il convient que le voyageur déclare l'avarie dès la réception de son bagage à l'arrivée à l'aéroport, au service dédié, afin d'obtenir ainsi un « document incident bagage » lui permettant de faire valoir ses droits.

De plus, le voyageur doit effectuer sa réclamation auprès de la compagnie par écrit et dans un délai de 7 jours, comme le prévoit l'article 31 « Délais de protestation » de la Convention de Montréal de 1999 : « En cas d'avarie, le destinataire doit adresser au transporteur une protestation immédiatement après la découverte de l'avarie et, au plus tard, dans un délai de 7 jours pour les bagages enregistrés, à dater de leur réception.

Toute protestation doit être faite par réserve écrite et remise ou expédiée dans le délai prévu pour cette protestation.

A défaut de protestation dans les délais prévus, toutes actions contre le transporteur sont irrecevables, sauf le cas de fraude de celui-ci ». Enfin, il est fortement conseillé aux passagers de produire lors de cette réclamation toutes les factures permettant de justifier le préjudice subi par l'endommagement du bagage, tel que certificat d'irréparabilité, facture de réparation, ou facture d'achat des objets disparus/endommagés (articles 1353 du Code civil, et 6 et 9 du Code de procédure civile).

En l'espèce, la passagère a apporté la copie d'une réclamation écrite qui a été réalisée plus d'un mois après la réception du bagage.

Au vu de ces éléments, la demande n'ayant pas été effectuée dans le délai de protestation légalement prévu, la passagère, ne disposait plus d'aucun recours contre la compagnie.

Par conséquent, elle ne pouvait plus prétendre à un dédommagement de la compagnie.

Aussi, le Médiateur a estimé que le geste commercial accordé par la compagnie était suffisant (indemnisation forfaitaire) et n'a pas été en mesure de faire droit à la demande de dédommagement de la passagère.

RECONDUCTION TACITE D'UN ABBONNEMENT

Faits et demande

Le voyageur avait réservé un vol sec par l'intermédiaire d'une agence, qui lui avait proposé de s'abonner à un service lui permettant de bénéficier de réductions pour toutes les réservations effectuées par son intermédiaire pendant un an.

Un an après, et bien que le voyageur n'ait pas effectué de nouvelle réservation, l'abonnement a été automatiquement renouvelé sans que le consommateur en soit préalablement averti. Il demandait le remboursement des deux années d'abonnement.

Problématique

Est-il possible de demander le remboursement d'une prestation qui n'a finalement pas été utilisée ?

Le professionnel peut-il renouveler automatiquement, et sans nouvel accord du client, un abonnement arrivé à échéance ?

AVIS DU MÉDIATEUR

Sauf clause contractuelle contraire, dès lors que le contrat a été valablement formé, vous ne pouvez pas être remboursé du prix payé au motif que vous avez fait le choix de ne pas consommer cet abonnement. Le professionnel a la faculté de prévoir contractuellement une clause de reconduction tacite pour toutes prestations de services conclues pour une durée limitée. Les conséquences de cette clause permettent au professionnel de prélever automatiquement le prix de l'abonnement pour l'année suivante une fois expiration de l'année en cours.

Néanmoins, l'article L215-1 du Code de la consommation est formel : le professionnel doit informer le consommateur par écrit, au plus tôt trois mois avant le terme de la période et au plus tard un mois avant le terme de la période permettant de rejeter la reconduction.

Si cette formalité n'est pas remplie, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction, et bénéficier du remboursement de cet abonnement diminué des sommes correspondant à l'exécution du contrat.

Par conséquent, le Médiateur a décidé que si la première année ne pouvait pas être remboursée (le contrat ayant été valablement formé), l'agence devait rembourser intégralement l'abonnement pour l'année suivante.

MODIFICATION DES FORMALITÉS DE VOYAGE APRÈS LA CONCLUSION DU CONTRAT

Faits et demande

Les clients ont acheté auprès d'une agence de voyage un forfait touristique à destination de la Grèce. Ils se sont vu refuser l'embarquement lors de leur vol aller, car quelques temps après leur réservation, le pays de destination exigeait un « QR Code » pour l'entrée sur son territoire.

Les clients ont donc perdu leur voyage et demandaient le remboursement intégral des sommes versées.

Problématiques

L'agence de voyage a-t-elle l'obligation d'informer ses clients de la modification des formalités administratives et sanitaires pour leur voyage après la conclusion du contrat ?

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 les informations suivantes : des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ». Considérant que, bien que la teneur de cette information soit précontractuelle, l'agence de voyage conserve, au visa de son devoir d'assistance, l'obligation de communiquer à ses clients, jusqu'à leur retour, toutes nouvelles informations relatives aux formalités de franchissement des frontières.

En l'espèce, après vérifications des documents fournis, le Médiateur a pu constater que la mise en place de cette nouvelle formalité (QR Code) a bien été imposée par la Grèce après la conclusion du contrat, mais que l'agence de voyage en avait bien informé les clients par mail. Ces derniers restant, par la suite, responsables d'obtenir les documents nécessaires à leur voyage.

RAPATRIEMENT ANTICIPÉ ET RÉACHEMINEMENT PARTIEL DE VOYAGEURS, DU FAIT DE LA SITUATION SANITAIRE À DESTINATION

Faits et demande

Les clients ont acheté auprès d'une agence de voyages un forfait touristique à partir de Brest et à destination de la République Dominicaine. Du fait de la situation sanitaire sur place, le séjour a été interrompu et les clients ont été rapatriés à Paris avant la fin prévu du séjour. Ils demandent le remboursement du séjour et des frais qu'ils ont engagés pour se rendre à leur destination finale.

Problématiques

Les voyageurs sont-ils en droit de demander un remboursement en raison d'un séjour écourté suite à un évènement de force majeure (la pandémie de Covid-19) ?

AVIS DU MÉDIATEUR

Considérant, tout d'abord, que conformément aux dispositions de l'article L.211-16 du Code du Tourisme, le professionnel qui vend un forfait touristique est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus par ce contrat, mais qu'il peut s'exonérer de sa responsabilité si le dommage est notamment imputable à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Le Médiateur a considéré que les circonstances exceptionnelles et inévitables dues à l'épidémie de Covid-19 exonèrent l'agence de voyages de sa responsabilité et donc d'une indemnisation.

Considérant, ensuite, que si le forfait comprend une prestation de transport et que le voyageur est bloqué à destination, le paragraphe VI de l'article L.211-16 du Code du Tourisme prévoit que le professionnel fournit au voyageur le rapatriement par un moyen de transport équivalent, dans les meilleurs délais, eu égard aux circonstances de l'espèce, et sans frais supplémentaires pour le voyageur.

Le Médiateur a estimé que l'agence de voyages n'a pas rempli son obligation de rapatriement, les voyageurs ayant été rapatriés jusqu'à Paris au lieu de Brest et devait donc prendre en charge les frais engagés par le client pour se rendre à sa destination finale.

Enfin, considérant que si l'agence de voyages est exonérée du versement d'une indemnité du fait de la force majeure, elle reste tenue du remboursement des prestations terrestres prévues contractuellement, mais qui n'ont finalement pas été fournies.



“Les demeures de la justice doivent parler aux yeux de la rigueur et de l'équité de nos lois.”

Paul Valéry

RECOMMANDATIONS AUX CONSOMMATEURS

FACE AUX RESTRICTIONS SANITAIRES AUX VOYAGES

Les voyageurs qui pourraient être concernés par les interdictions et les restrictions mises en œuvre face à la nouvelle vague de la pandémie Covid doivent être particulièrement attentifs aux demandes de remboursement ou de report qu'ils seraient amenés à demander.

En effet, même si ces dernières découlent de la situation sanitaire et/ou des recommandations des pouvoirs publics, peuvent entraîner le paiement de pénalités ou la perte totale des sommes versées.

DEMANDE D'ANNULATION SANS FRAIS D'UN VOYAGE A FORFAIT POUR CIRCONSTANCES EXTRAORDINAIRES

L'annulation et le remboursement sans frais d'un voyage à forfait, est strictement encadré par le Code du Tourisme (Art L211-14 du Code du Tourisme) et n'est possible que dans certaines conditions cumulatives :

- **La demande est faite avant le départ** Les rapatriements en cours de séjour ne sont donc pas concernés
- **Le motif de l'annulation est une « circonstances exceptionnelles et inévitables »**
- **L'évènement invoqué à lieu à destination**

Ce ne sera pas le cas d'un confinement dans le pays de départ par exemple

- **La situation ne permet pas l'exécution d'une part importante des prestations prévues au contrat**

Le fait de ne pas pouvoir profiter de tous les attraits de la destination, ou d'être soumis à une quarantaine courte (en fonction de la durée du séjour) à destination, ne suffiront donc pas.

En outre, l'exigence de nouvelles formalités administratives ou sanitaires (tests, vaccinations...) ne permettra pas non plus de mettre en œuvre le mécanisme de l'annulation sans frais.

DEMANDE D'ANNULATION D'UN CONTRAT DE VOYAGE POUR RAISON DE FORCE MAJEURE

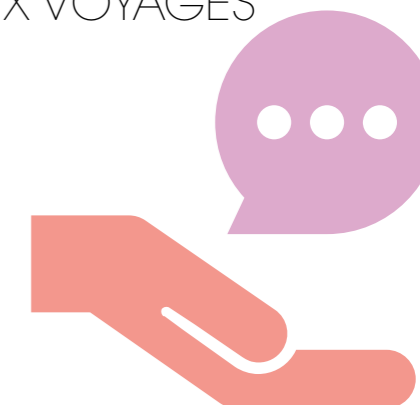
Pour beaucoup de consommateur il est communément admis que la pandémie de Covid revêt les caractéristiques de la force majeure, à savoir un « événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur » (Art 1218 du Code Civil).

De ce fait, elle justifierait, dans les situations rendant impossibles le fait de voyager (destination dangereuse, confinement, couvre-feu, hospitalisation...) l'anéantissement du contrat et le remboursement sans frais des sommes versées.

Cette analyse est erronée dans la mesure où dans un contrat de voyage, si l'obligation du professionnel est de fournir une prestation, **celle du consommateur est de payer cette prestation.**

Aussi, afin qu'un événement qualifié de force majeure, puisse permettre le remboursement sans frais d'un voyageur, il faudrait qu'il empêche ce dernier de payer son voyage et non simplement de le consommer.

Une jurisprudence récente a confirmé cette position dans un arrêt de la Cour de Cassation du 25 novembre 2020 (19-21.060) qui a écarté la force



majeure dans le cas d'un voyageur qui, hospitalisé en urgence, avait dû interrompre son séjour, et celui de son épouse, dans l'hôtel qu'il avait réservé.

Le fait de craindre la pandémie, d'être une personne à risque, d'avoir été testé positif ne constituent pas une force majeure permettant d'annuler le contrat sans frais.

CONSEIL AUX VOYAGEURS AVANT DE FAIRE SA DEMANDE D'ANNULATION

Lorsque vous vous interrogez sur un voyage que vous avez souscrit, que vous avez des craintes ou des inquiétudes sur ses risques, que vous redoutez les règles sanitaires imposées, que le pays de séjour vous inquiète, **adresses-vous au voyageur**. Celui-ci vous informera mieux que personne sur la faisabilité de votre voyage, de la possibilité d'un report éventuel, et sur les conditions d'une annulation que vous décideriez.

Ne décidez pas seul, car le droit qui s'applique est compliqué, tout simplement car il n'avait pas prévu les situations créées par cette pandémie. Le professionnel, qui le connaît mieux que vous, est le mieux placé pour vous éviter les conséquences d'une décision trop hâtive. Vous pouvez y perdre les sommes que vous avez payées, et vous engager dans des litiges pas gagnés d'avance. Même si le médiateur répondra à votre demande et s'efforcera de trouver le meilleur compromis.

FAQ JURIDIQUE

Quelles sont les conditions d'irrecevabilité d'un dossier en médiation ?

Le médiateur examine la recevabilité de la saisine et n'acceptera la demande, conformément à l'article L.612-2 du code de la consommation, que si :

1. Le consommateur justifie avoir tenté au préalable de résoudre le litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite.
2. La demande n'est pas manifestement infondée ou abusive.
3. Le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.
4. La demande de médiation a été introduite dans un délai maximal d'un an à compter de la 1^{re} de réclamation écrite auprès du professionnel.
5. Le litige entre bien dans son champ de compétence.

Dans quelles situations s'appliquent les indemnités forfaitaires prévues par le Règlement CE 261/2004 en matière de transport de passagers par voie aérienne ?

L'indemnité forfaitaire peut être appliquée en cas d'annulation ou de retard de plus de 3 heures d'un vol au départ d'un pays communautaire (ex : Paris – New York), ou au départ d'un pays tiers lorsque la compagnie aérienne a son siège social dans un pays communautaire (ex : Pékin – Berlin sur un vol Lufthansa). Néanmoins, le transporteur peut s'exonérer de sa responsabilité d'indemnisation s'il prouve l'existence d'une circonstance extraordinaire l'origine de l'avarie vol (conditions météorologiques, décision des contrôleurs aériens, ...).

Quels sont les montants des indemnités prévues par ce texte ?

Les textes prévoient un dédommagement de :

1. 250€ lorsque le vol est inférieur à 1500km,
2. 400€ pour les vols intracommunautaires de plus de 1500km et les vols extracommunautaires de plus de 1500 km mais moins de 3500 km,

3. 600€ pour les vols extracommunautaires de plus de 3500 km.

Ces indemnités peuvent être réduites de 50 %, lorsque le réacheminement proposé aboutit à un retard maximum de :

- 2 heures pour tous les vols de la catégorie a
- 3 heures pour tous les vols de la catégorie b
- 4 heures pour tous les vols de la catégorie c

À noter que certains territoires d'outre-mer (tel que La Réunion) sont considérés comme étant situés sur le territoire communautaire, tandis que d'autres (Tahiti par exemple) sont considérés en dehors de l'espace communautaire.

Un transport maritime est retardé au départ : dans quelles conditions, un passager, qui ne souhaite plus partir, a droit au remboursement ?

Dès lors que le transport est retardé de plus de 90 minutes au départ, le voyageur peut automatiquement renoncer au voyage et demander le remboursement de son billet à la compagnie maritime.

Un train est retardé de plus de 60 minutes : le professionnel peut-il invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour refuser de dédommager le passager ?

Contrairement aux règlements applicables aux autres modes de transport, le règlement européen n°1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ne prévoit aucun motif d'exonération d'indemnisation pour le professionnel en cas de retard de plus de 60 minutes : l'indemnité (de 25 % du prix du billet) est due automatiquement dès lors que le retard est supérieur à 60 minutes.

Des objets de valeurs laissés par un client dans sa chambre d'hôtel sont dérobés – qu'en est-il de son droit à indemnisation ?

Les objets laissés dans une chambre d'hôtel sont sous la garde de l'hôtelier pour la durée du séjour du voyageur. L'hôtelier est responsable (au civil) en cas de vol.

NB : Néanmoins, le voyageur doit être en mesure de prouver que l'objet volé était bien dans la chambre au moment du vol et le fait de ne pas les avoir entreposés dans un coffre mis à sa disposition, pourrait être de nature à limiter la responsabilité de l'hôtelier pour « imprudence ».

Un consommateur, qui ne peut effectuer son voyage pour cause de maladie, peut-il en demander le remboursement ?

L'impossibilité d'effectuer son voyage n'est pas considérée comme un cas de force majeure de nature à permettre au consommateur de demander l'annulation et le remboursement de son contrat de voyage.

Néanmoins, le voyageur a la possibilité de souscrire à une assurance lors de la réservation, qui peut prévoir la possibilité d'un tel remboursement. Le consommateur doit alors vérifier que sa maladie entre dans le champ d'application de l'assurance réservée.

Dans quelles conditions, un opérateur de voyage peut-il m'imposer une hausse de prix après la signature du contrat ?

Conformément au Code du Tourisme, cette possibilité n'est admise qu'aux conditions suivantes :

- La présence d'une clause de révision de prix dans le contrat.
- L'évolution d'un des éléments suivants : prix du transport / niveau des taxes / taux de change.
- Une notification au voyageur au plus tard 20 jours avant le début du séjour.

La verbalisation d'un usager, qui a commandé son ticket virtuel avant de monter dans un bus, mais qui ne l'a reçu qu'après le contrôle, est-elle justifiée ?

Le Code des Transports prévoit que le voyageur doit disposer de son titre de transport complété avant la montée dans le véhicule. L'usager qui monterait dans le véhicule avant de recevoir son ticket virtuel peut donc être verbalisé, quand bien même ce ticket aurait été payé avant la montée dans le véhicule.

RECOMMANDATIONS

AUX PROFESSIONNELS

1 MEILLEURE INFORMATION sur l'utilisation du « ticket virtuel » dans les transports publics

Ce moyen de commercialisation des titres de transports pour des trajets urbains se développe et a causé un certain nombre de litiges pour les voyageurs, qui, soit n'étaient pas informés de cette modalité, soit n'ont reçu la confirmation de leur achat (effectué avant de monter à bord du véhicule) qu'après une opération de contrôle et donc une verbalisation.

Il nous apparaît indispensable que les voyageurs soient mieux informés, avant d'effectuer leur achat, des spécificités de ce nouveau canal de commercialisation, et notamment que :

- L'information soit clairement mentionnée et accessible sur un support physique (panneau, affiche...) et pendant le processus d'achat.
- Inclure l'obligation d'attendre de recevoir la confirmation de son achat (et son titre de transport) avant d'accéder au véhicule.

2 TRANSPARENCE dans les relations compagnies aériennes – agences de voyages lors des procédures de remboursement

Le volume des demandes de remboursement liées à l'épidémie de Covid-19, a fait ressortir une véritable problématique de procédure, notamment pour les achats de billets d'avions effectués via une agence de voyage.

En effet, dans de très nombreux dossiers, les consommateurs se voient renvoyés par la compagnie aérienne à l'agence

de voyage (parfois avec des informations contradictoires quant à la procédure à suivre), ou réciproquement, afin de se voir rembourser les sommes versées. Il en résulte des délais excessifs dans les remboursements dus aux passagers.

Il nous apparaît indispensable de mettre en place un système permettant de fluidifier les relations entre les consommateurs et les professionnels et notamment :

- Informer le consommateur de la procédure exacte à suivre pour obtenir le remboursement de son billet en cas d'annulation par la compagnie, cette information étant donnée à la réservation.
- Faciliter autant que faire se peut le remboursement direct des voyageurs par la compagnie aérienne.
- Indemniser le consommateur, dont le remboursement prendrait plus de 2 mois.

3 MEILLEURE INFORMATION des consommateurs lors de l'achat de vols sur des compagnies différentes

Lors de la réservation d'un vol aller-retour en ligne, les consommateurs ne se rendent pas toujours compte du fait qu'ils achètent parfois des billets sur les compagnies aériennes différentes et des conséquences, que cela peut avoir en cas d'annulation d'un des deux vols.

En effet, dans la situation d'achat de 2 billets « autonomes » et en cas d'annulation, de l'un d'entre eux (par le client ou même par la compagnie), le voyageur se retrouvera souvent dans l'impossibilité d'être remboursé du second vol, puisque celui-ci a été maintenu.

Il nous apparaît indispensable que soient transmises au consommateur, avant finalisation de son achat, les informations sur :

Le fait que les prestations achetées sont autonomes l'une de l'autre.

- Les conséquences de l'annulation d'un des 2 billets.
- Les sommes, qui lui seront retenues en cas d'annulation de l'un des billets.

4 MEILLEURE LISIBILITÉ des frais d'annulation appliqués lors d'une demande de remboursement

En 2021 MTV a reçu un très grand nombre de plaintes concernant une incompréhension relatives au montant des frais retenus par le professionnel en cas de demande de remboursement d'une prestation de voyage. L'explosion des demandes de remboursement suite à la pandémie a, en effet, fait apparaître des procédures peu claires, et pas toujours légales, consistant à retenir des sommes, qui n'étaient pas clairement (voire pas du tout) prévues lors de l'achat.

Il nous apparaît donc indispensable d'établir un certain nombre de principe en matière de frais d'annulation :

- Ils doivent être clairement prévus dans les conditions de vente.
- Ils devraient être rappelés au client lors de la procédure de réservation.
- Aucun frais supplémentaire (« de traitement », « de commission » ...) ne peut être retenu lors du remboursement*.

* Hors cas des taxes aéroports demandés par un autre biais que la voie électronique.

ACTUALITES 2021 DU CLUB DES MÉDIATEURS ET MTV EN EUROPE



ACTUALITÉS 1 MARS 2022 - Le rapport annuel 2021 de la Médiation des communications électroniques Toutes les actus



L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES REJOINT LE CLUB DES MÉDIATEURS AU SERVICE AU PUBLIC

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) est née en

EN SAVOIR + 1 MARS 2022



BERNARD JOUGLAIN, NOUVEAU MÉDIATEUR DE L'EAU

Bernard Jouglain est le nouveau Médiateur de l'Eau depuis le 27 octobre 2021. Il succède à Dominique Braye, qui occupait ce poste depuis 2015. Bernard Jouglain a été auditionné le 13 septembre 2021 par la Commission d'Evaluation et de Contrôle[.....]

EN SAVOIR + 1 FÉVRIER 2022



« LE MÉDIATEUR FACE AU JUSTE », L'OUVRAGE DE JEAN-PHILIPPE NAUDON

La rectitude du centre Jean-Philippe Naudon, Médiateur Nationale du Conseil de Protection Sociale des Travailleurs Indépendants a publié en janvier 2021 son ouvrage dans lequel il s'intéresse et réfléchit sur différents

EN SAVOIR + 13 DÉCEMBRE 2021



LA CECMC PUBLIE SON RAPPORT D'ACTIVITÉ SUR LA PÉRIODE 2019-2021

La Commission d'évaluation et de contrôle de la Médiation de la consommation a publié le



UN MÉDIATEUR PENDANT LA PANDÉMIE

La mission d'un médiateur de la consommation demande beaucoup d'humilité. L'année 2020, avec une pandémie



AGENDA 2021

Le planning prévisionnel des réunions plénières et des Bureaux du Club en 2021 actualisé au 1er juillet 2021.



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

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

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

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

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

• **Partager les cas transfrontaliers**

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

• **Partager les connaissances et bonnes pratiques**

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

• **Promouvoir le rôle des ADR**

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

Le réseau s'est réuni à plusieurs reprises en 2021 afin de discuter des problématiques liées notamment aux avoirs dans le transport aérien ou encore les conséquences du Brexit sur le traitement des dossiers de médiation.

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



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

Le groupe a notamment pour mission :

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



Réunion du Comité à Bruxelles.

MTV DANS LES MÉDIAS



Nombre de visites
1 140 408

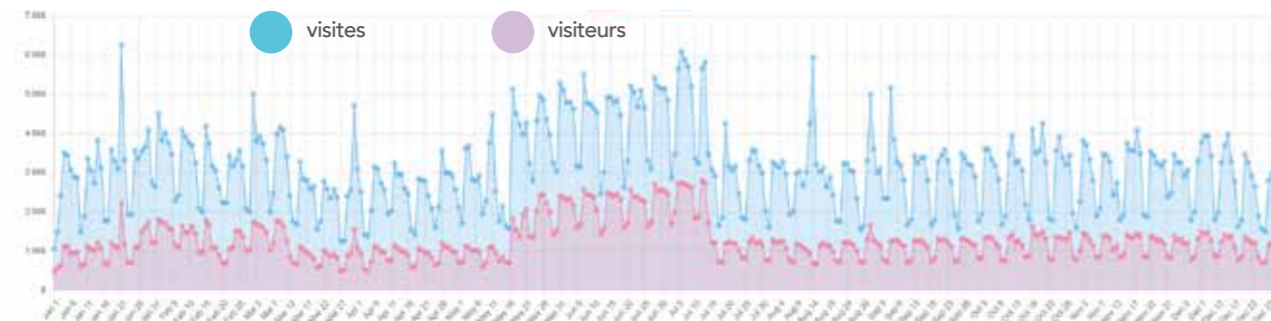
Nombre de visiteurs
462 951

SITES RÉFÉRENTS

	Nombre de visites
mtv.travel	123 140
google.com	116 431
www.60millions-mag.com	21 853
www.inc-conso.fr	9 640
ma-reclamation.fr	7 048

TOP PAGES CONSULTÉES

	Nombre de visites
Page d'accueil	592 061
Je saisis le médiateur	158 915
Les adhérents	79 450
Quand et comment saisir?	34 247
Presse / Adhésions	31 990



L'ECHO Touristique
 PRODUCTION - DISTRIBUTION - TRANSPORT - DESTINATIONS - FRANCE - TOURISME - HÉBERGEMENT

Avoirs dans le voyage : « Le clash ne va pas dans l'intérêt des consommateurs »
 Par LINDA LAFITE | Le 14 mai 2020

Le sujet fait couler beaucoup d'encre... Comment voir clair en tant que pro du voyage ou voyageur ? Notre chronique, avec la Médiation du tourisme et du voyage.

TVE INFO
 L'Info pour les médias

Empêché de voyager par les mesures sanitaires, mon vol est-il remboursable ?
 Thomas Despont | Publié le 20/03/2020 à 12:00

Le Dauphiné

Voyage annulé à cause du Covid : voici comment récupérer votre argent
 Par Pascal Frasnetti | Publié le 25/03/2021 à 12:00

500 millions d'euros, c'est le montant minimal estimé des vols non utilisés au 15 septembre 2021. (1)

TOURMA
 ACCUEIL - RUBRIQUES - NEWSLETTER - LE GROUPE - AGENDA

Restrictions sanitaires : que faut-il savoir avant d'annuler ou de reporter son voyage ?
 Les recommandations du Médiateur du Tourisme et du Voyage

Face à la mise en place de nouvelles restrictions sanitaires sur les voyages pour les Français, le Médiateur du Tourisme et du Voyage vient d'établir une série de recommandations pour aider les voyageurs à être particulièrement attentifs aux demandes de remboursement ou de report qu'ils seraient amenés à demander.

Le Parisien

Voyages non remboursés en raison du Covid-19 : le recours au médiateur du tourisme a explosé en 2020
 Les saisines annuelles ont grimpé de 111% l'an passé en raison des difficultés, pour les consommateurs, de se faire rembourser des prestations annulées en raison de la pandémie.

Voyage
 Inspiration - Destinations - France - Sé - Hôtels - Conseils - Sélection

Avoirs, billets d'avion... le nombre de saisines du Médiateur du tourisme bondit de 150%
 Par Jean-Marc De Jaeger | Publié le 25/03/2021 à 14:46

Voyages et Tourisme

Vol annulé entre la France et l'Algérie : la marche à suivre
 Par Sarra Khadir | Publié le 19 déc. 2021 à 18:35 | Lecture 3 min

En cette période de crise sanitaire, prévoir un voyage est devenu un véritable casse-tête. L'arrivée du nouveau variant Omicron n'arrange pas la situation et les rumeurs de fermetures des frontières font planer le doute sur la possibilité d'annulation des vols dans les jours à venir.

À cela s'ajoute le fait que plusieurs compagnies aériennes continuent de commercialiser des vols entrant dans le cadre de leurs programmes annuels. C'est le cas pour Air Algérie mais aussi pour les compagnies aériennes françaises. Sur les réseaux sociaux, des internautes se plaignent régulièrement de vols annulés entre la France et l'Algérie à quelques jours de la date de départ.

Depuis le début de la crise sanitaire, il est très difficile de se faire rembourser un vol annulé, même si les lois européennes protègent les clients. Depuis le 13 mai 2020, la Commission européenne autorise, en effet, les compagnies aériennes à proposer des avoirs valables 12 mois pour les vols annulés depuis le 1er mars 2020 en raison du COVID-19.

Sachez cependant que la loi vous autorise le droit de refuser cet avoir et de préférer un remboursement. Pourtant, de nombreuses compagnies « font la politique de l'autruche et ne proposent qu'un avoir » explique Raphaël Bartolomé, responsable service juridique de l'UFC-Que Choisir.

Remboursement : quelle marche à suivre ?

Moneyvox
 COMPARE - BANQUE - PLACEMENT - CREDIT - ASSURANCE - IMPOTS - ENERGIE - FORUM - ACTUALITE

Billet d'avion : le casse-tête du remboursement des avoirs
 Par Samuel APPREY | Publié le 10/04/2020 à 19:00

le dauphiné

Vacances de printemps : un an après, les professionnels de nouveau dans le rouge

Midi Libre

Vacances d'été : pass sanitaire, restrictions, organisation... les réponses des experts à vos questions

LES EXPERTS VOUS RÉPONDENT !

- PASS SANITAIRE
- PRÉPARER SON VOYAGE
- SITUATION ÉPIDÉMIQUE
- ANNULATIONS, REMBOURSEMENTS, RECOURS...

marie claire
 Mode - Beauté - Santé - Culture - Généralistes - Arts - Prescription Santé

Covid-19 : comment se faire rembourser un billet d'avion pendant la pandémie ?
 Par Anne ROBERT | Publié le 10/03/2020 à 17:00

TOURMA
 ACCUEIL - RUBRIQUES - NEWSLETTER - LE GROUPE - AGENDA

Médiation Tourisme et Voyage : les saisines en hausse de 111% en raison du covid-19
 Rédigé par Le Rédacteur le Mardi 30 Mars 2021

ANNEXES

LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

QUI PEUT SAISIR ?

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

COMMENT SAISIR LA MÉDIATION ?

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

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

CONDITIONS DE RECEVABILITÉ D'UNE DEMANDE DE MÉDIATION

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

RÉCEPTION DU DOSSIER

▶ DÉCLARATION DE NON RECEVABILITÉ

CLÔTURE DU DOSSIER

TRANSMISSION À UN AUTRE ORGANISME

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

▶ CONFIRMATION DE RECEVABILITÉ ET TRAITEMENT

AVIS DU MÉDIATEUR

DANS LES 90 JOURS

ACCORD EN COURS DE MÉDIATION

LE CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICE AU PUBLIC



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



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



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



Le Médiateur de l'Assurance
Arnault Cheineiss
 Médiateur de l'Assurance TSA 50110
 75441 PARIS Cedex 09



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



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



Le Médiateur des Communications électroniques
Valérie Alvarez
 CS 30342.94257 GENTILLY Cedex



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



Le Médiateur de la RATP
Betty Chappe
 LAC LC12 54 quai de la Rapée
 75599 PARIS Cedex 12



La médiatrice SNCF mobilités
Henriette Chaubon
 Médiatrice SNCF Mobilités
 TSA 37701
 59973 TOURCOING Cedex



Le Médiateur de la Ville de Paris
 Mission de la Médiation
 100 rue Réaumur - 75002 PARIS



La médiatrice de l'agence de services
 et de paiement
Claudette Hénoque-Couvois
 12 rue Henri-Rol Tanguy TSA 10001
 93555 Montreuil-sous-Bois cedex



Le Médiateur de L'Éducation nationale
 et de l'enseignement supérieur
Catherine Becchetti-Bizot
 Carré Suffren 110, rue de Grenelle
 75357 Paris cedex 07 SP



Le Médiateur de l'enseignement Agricole
 Technique et Supérieur
Jean-Claude Brethes
 Médiateur de l'enseignement agricole
 Direction générale de l'enseignement et
 de la recherche
 1 ter avenue de Lowendal
 75700 Paris 07 SP



La Médiatrice auprès de la fédération
 des banques françaises
Marie Christine Caffet
 Le médiateur auprès de la FBF CS 151
 75422 Paris Cedex 09



Le Médiateur National de la Sécurité
 Sociale des indépendants
Jean Philippe NAUDON
 260 – 264 avenue du Président Wilson
 93457 La Plaine Saint Denis cedex



Le Médiateur du Notariat
Christian LEFEBVRE
 60, boulevard de La Tour Maubourg
 75007 Paris



Le Médiateur des Relations
 Commerciales Agricoles
Francis Amand
 78, rue de Varenne
 75349 PARIS 07 SP



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

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 adhérents directement, disposent de structures internes de traitement des réclamations (services chargés de la clientèle, des réclamations, de la qualité, services après-vente...) auxquelles leurs clients doivent s'adresser en cas de différend.

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

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

La Médiation obéit aux règles ci-après décrites.

Chapitre I Le médiateur

Article 1.1 Désignation

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

Article 1.2 Compétences

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

Article 1.3 Indépendance

Le Médiateur ne doit pas être lié à un fournisseur de services liés aux transports, hébergement, loisirs, voyage et tourisme par un contrat de travail, ni détenir des actions de l'un des fournisseurs de services liés aux transports, hébergement, voyage et tourisme, ni intervenir comme consultant pour un des fournisseurs de services liés aux transports, hébergement, voyage et tourisme, ni avoir de liens avec une association de consommateurs. Le Médiateur exerce sa mission en toute indépendance et ne reçoit aucune directive de qui que ce soit. Le Médiateur ne peut être révoqué pendant la durée de son mandat. Il disposera des moyens nécessaires pour remplir sa mission.

Article 1.4 Confidentialité

Le Médiateur est soumis à une obligation de confidentialité. Le nom des parties, le contenu du dossier et les faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission demeurent confidentiels. Aucun des avis qu'il est amené à rendre ne peut être porté à la connaissance de tiers sauf accord de toutes les parties.

Chapitre II – Domaine d'application de la médiation

Article 2.1 Champ d'application

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

Article 2.2 Saisine relative à un non adhérent

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

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

Chapitre II Fonctionnement de la médiation

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

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

En cas de multiplicité d'opérateurs (ex : forfait/package), la saisine d'un des 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
Mars 2022

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

WWW.MTV.TRAVEL

MTV MÉDIATION TOURISME VOYAGE
BP 80 303
75823 PARIS CEDEX 17

2021



La Médiation
Tourisme
et Voyage