

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

LE MÉDIATEUR DU TOURISME ET DU VOYAGE A PRÉSENTÉ LE RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

Retards et annulations de vol sont les principaux sujets soumis au MTV

Date de publication : **19/05/2020** - Loisirs/tourisme

Le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV), Monsieur Jean-Pierre TEYSSIER, a présenté le rapport annuel aux associations de consommateurs et à l'Institut national de la consommation, le 11 mars 2020. Ce rapport peut être consulté sur le [site](#) du MTV. En voici un aperçu.



La Médiation du Tourisme et du Voyage (MTV) 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*".

Elle est opérationnelle depuis 2012. Elle est référencée comme médiateur de la consommation par la Commission de Contrôle et d'Évaluation de la Médiation et de la Consommation (CECMC). Notifiée à la Commission européenne, elle peut être saisie via la [plateforme européenne](#) de règlement en ligne des litiges.

Le rapport annuel présente notamment les statistiques de l'année 2019, les recommandations aux professionnels et les conseils aux consommateurs.

Plus de 8000 demandes ont été reçues par MTV

Pour la première fois, le **nombre de dossiers** reçu par la médiation est en baisse : **8667 saisines** (10 141 en 2018), soit une **baisse de 15 %**. Cette diminution en 2019 s'explique par une année plus « calme » d'un point de vue conjecturel par rapport à celle de 2018 (grèves aériennes, évènements géopolitiques?). Cela peut également s'expliquer par une amélioration des relations clients des professionnels vis-à-vis des consommateurs.

76 % des demandes ont été déclarées **recevables**. L'irrecevabilité a été prononcée principalement parce que le **professionnel n'est pas adhérent** (33,72 % des dossiers) ; ce chiffre est en baisse (60 % en 2018). A noter également que 29,11 % des dossiers ont été déclarées non recevables car il n'y avait **pas de preuves de saisine préalable du professionnel**. MTV a transféré en 2019, 170 dossiers au Centre Européen des Consommateurs.

La production de l'avis du Médiateur a fortement augmenté : + de 40 %. Auparavant, un avis différent était envoyé à chaque protagoniste. Un seul avis est désormais envoyé à tous les protagonistes, ce qui constitue une amélioration de la productivité.

A noter que l'activité de MTV risque d'augmenter puisque tous les litiges n'excédant pas 5000 euros portés devant un juge devront faire l'objet au préalable d'une tentative de conciliation ou de médiation, sous peine d'irrecevabilité (nouvelle réforme de la justice).

En savoir plus

Voir l'article de l'INC Loi Justice : des changements importants sont applicables dès le 1er janvier 2020.

4467 avis ont été rendus en 2019 (contre 3211 en 2018). Ces avis proposent une **solution favorable** au consommateur dans **51,64 %** des dossiers (40,86 % de demandes de dédommagement et 10,78 % de demandes de réévaluation du dédommagement). Pour les autres avis, la solution n'est pas en faveur du consommateur car le Médiateur a considéré qu'il n'y avait pas lieu à dédommagement (25,73 %), que celui proposé initialement était suffisant (19,20 %) ou que le nouveau dédommagement proposé par le professionnel après la saisine du médiateur était suffisant (3,43 %). Ces avis, même s'ils ne sont pas favorables au consommateur, ont une vertu pédagogique pour ce dernier en ce qu'ils vont lui expliquer les raisons de la proposition.

Chaque partie est libre d'accepter ou non les avis et les recommandations du Médiateur. Ceci étant, le **taux d'acceptation** des avis rendus est de **93,50 %** (94,20 % en 2018).

Le délai de traitement est de **87 jours** en 2019 (89 en 2018), soit un délai inférieur au délai maximum de 90 jours prévu par la réglementation (article R. 612-5 du code de la consommation).

La typologie des saisines et dossiers

Environ **87 %** des demandes ont été transmises directement par les consommateurs. Quant au canal de saisine, **30,50 %** des dossiers ont été transmis **par voie postale** (contre 47,40 % en 2018) et 69,50 % via le **site Internet de MTV**. Ce qui constitue une baisse des saisines par courrier.

Important

MTV recommande de **privilégier la saisine sur Internet**.

Les litiges liés au coronavirus (covid-19) risquent d'augmenter. Avant de saisir le Médiateur Tourisme et Voyage, il est conseillé de **vérifier que le professionnel est bien adhérent à la médiation**. Et de privilégier la saisine sur le site Internet de MTV.

A ce sujet, vous pouvez consulter les articles de l'INC :

- > Coronavirus (Covid-19) : quels sont vos droits en cas d'annulation d'un voyage ?
- > Coronavirus (Covid-19) : des avoirs pour les voyages et séjours annulés

Concernant le **canal de vente** des prestations mises en cause, **68,36 %** sont conclues via **Internet** mais le canal de **l'agence physique** est encore bien présent (**21,90 %**).

Sur la **nature de la prestation achetée**, comme pour 2018, constitue principalement les saisines : **le billet d'avion (56,11%)** avec **le retard ou l'annulation de vol** et le **voyage à forfait (20,93 %)** pour non-respect du contrat, retard/annulation/surbooking aérien et qualité du voyage.

Les nouveaux adhérents

En 2019, MTV a battu des records d'adhésions : 61 nouveaux adhérents (contre 29 en 2018) dont le Stade de France, les Offices de Tourisme de France et Kenya Airlines.

La MTV couvre ainsi plus de **100 000 entreprises**.

Les recommandations du Médiateur

Le Médiateur émet des **recommandations de bonnes pratiques aux professionnels** pour éviter les litiges les plus récurrents. Pour 2019, celles-ci portent sur les points suivants :

- Qu'une information soit systématiquement donnée sur la **mention de "nom de famille"** afin de savoir le type d'information à renseigner **entre le nom de jeune fille et le nom marital**. Et de rappeler que tous les documents (passeport, billet, ETSA?) doivent faire figurer le même nom.
- Que soit donnée une meilleure information des passagers aériens concernant **les procédures liées au transport de bagage par voie aérienne**. Exemples : les différentes étapes de réclamation, les délais à respecter, la possibilité de souscrire à une "assurance bagage", la procédure de "déclaration spéciale d'intérêt" (qui permet de supprimer le plafond d'indemnisation prévu par les conventions internationales).
- Pour **les horaires de vols non connus lors de la souscription d'un voyage à forfait**, qu'une **information explicite** soit donnée au voyageur lors de la conclusion du contrat, que l'opérateur de voyage s'engage à communiquer l'information **dès qu'elle est connue** et, que cette transmission se fasse dans **un délai raisonnable** avant le début du voyage.
- Que soit donnée une **information plus détaillée sur l'adéquation d'un voyage aux personnes à mobilité réduite (PMR)**. Les descriptifs de séjour devant comportant au moins trois niveaux d'adaptabilité : adapté/partiellement adapté/pas adapté. La mention "partiellement adapté" amenant le client à se rapprocher du professionnel pour plus de détails. MTV propose dans son rapport, un exemple de tableau.

Le Médiateur émet également des **recommandations aux consommateurs** sous forme de "**conseils utiles aux voyageurs** » pour leur éviter des déconvenues et aussi des litiges potentiels avec un voyageur.

Pour 2019, celles-ci portent notamment sur :

- Comprendre **la notion de séjour** : les durées de séjour annoncées sur les brochures/sites Internet des voyagistes ne représentent pas le temps effectif passé à destination mais incluent également les temps de transport et d'acheminement. Les durées doivent donc s'entendre **à partir du moment où le voyageur est convoqué à l'aéroport de départ, et jusqu'à son retour**.
- En cas de **location de voitures**, informer plus précisément sur les **cartes de paiements exigées**, notamment par les loueurs de voitures en Amérique du Nord qui demandent une carte de crédit et non pas une carte de paiement.
- **Vérifier les objets interdits en cabine et/ou en soute** lors d'un voyage en avion sur le site Internet.

Problématique juridique de l'année 2019 posée par MTV : La "double obligation" de prise en charge des passagers aériens bloqués

La **compagnie aérienne** a une obligation de prise en charge (restauration et hébergement) (article 9 du règlement n° 261/2004).

Depuis juillet 2018, il existe également une obligation de prise en charge par **les agences de voyages** des voyageurs bloqués (hébergement pour une durée maximale de trois nuitées) (article L. 211-16 VII du code du tourisme).

La question se pose de l'application des deux textes de manière concomitante ? Quid si un vol est reporté trois jours plus tard ? Qui assure la prise en charge ? Le tour opérateur ou la compagnie aérienne ? Quelques pistes de réflexion sont évoquées dans le rapport de MTV.

L'article L. 211-16 VII du code du tourisme précise : "*Si des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport concernés pour le retour du voyageur, ces durées s'appliquent.*" Toutefois, l'article 8 du règlement n° 261/2004 ne définit pas de durée de prise en charge mais précise simplement que le réacheminement doit s'effectuer "dans les meilleurs délais". La question se pose de savoir si l'obligation de prise en charge des voyageurs est ou non limitée dans le temps.

De plus, la primauté des textes constitue une autre problématique : Est-ce que le règlement européen prime sur les dispositions du code du tourisme, elles-mêmes issues d'une directive européenne ?

Seul un juge pourra trancher la question. En attendant, le Médiateur conseille aux compagnies aériennes et aux voyageurs de se rapprocher et de s'accorder sur la meilleure prise en charge dans l'intérêt de leur client et le respect de leurs obligations.

Samia M'HAMDI
Juriste à l'Institut national de la consommation

URL source: <https://www.inc-conso.fr/content/le-mediateur-du-tourisme-et-du-voyage-presente-le-rapport-dactivite-2019>