

# COMMISSION DE LITIGES VOYAGES ASBL

CELLULE CONCILIATION

## REGLEMENT DES LITIGES

Commission de Litiges Voyages asbl  
Siège social au  
**Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie**  
NORTH GATE III  
Bd. du Roi Albert II, 16  
1000 Bruxelles

Mars 2010

## Commission de Litiges Voyages Asbl (CLV)

### "Médiation-Conciliation" volontaire

#### Règlement

De plus amples explications à propos de la médiation-conciliation volontaire sont reprises dans la brochure d'information qui peut être obtenue à l'adresse suivante :

Asbl Commission de Litiges Voyages  
Secrétariat de la cellule conciliation  
Boulevard du Roi Albert II 16  
1000 Bruxelles  
tél. : 02/277.61.80  
fax : 02/277.91.00  
e-mail: [conciliation.clv@skynet.be](mailto:conciliation.clv@skynet.be)

#### **1. Caractéristiques et objectif**

- Cette procédure simple de "médiation-conciliation" (dénommée ci-après en abrégé "conciliation") repose sur un accord volontaire entre le voyageur et l'intermédiaire de voyages et/ou l'organisateur de voyages. Il s'agit de soumettre leur litige contractuel, à un "tiers-médiateur" indépendant et impartial (dénommé ci-après, par facilité, "conciliateur") en vue de chercher à atteindre, avec son aide et dans un dialogue mutuel, une solution amiable.
- L'initiative ou la proposition d'une telle procédure de conciliation peut émaner aussi bien du voyageur que de l'intermédiaire de voyages et/ou de l'organisateur de voyages.
- Cette procédure vise une simplicité et souplesse maximale; c'est la raison pour laquelle les contacts entre le secrétariat et les parties, ainsi qu'entre le conciliateur et les parties, s'effectueront, autant que faire se peut, par téléphone, par e-mail ou par courrier simple. Une réunion sera organisée uniquement si le conciliateur l'estime nécessaire.

## 2. Rôle du conciliateur

- Le rôle du conciliateur consiste à établir un dialogue entre le plaignant et la (les) partie(s) adverse(s), à les informer et accompagner d'une manière active et compétente, afin de les aider à aboutir à un accord à l'amiable. Le médiateur ne tranche pas le différend, il n'impose pas de solution.
- La manière dont cette procédure de conciliation se déroulera ainsi que les délais dans lesquels elle doit être effectuée sont convenus en concertation mutuelle entre le conciliateur et les parties.
- Dans le cadre de sa mission convenue, le conciliateur peut, le cas échéant, indiquer les limites dans lesquelles une solution devrait pouvoir être trouvée.
- En outre, il peut éventuellement faire des propositions ou recommandations de nature à amener les parties à un accord à l'amiable.
- Le cas échéant, le conciliateur peut se faire informer ou assister par un ou plusieurs autres experts techniques, moyennant l'accord des parties sur les frais éventuels.

## 3. Rôle du secrétariat

- Dans l'intérêt des parties et du conciliateur, les tâches administratives seront le plus possible réalisées par le biais du secrétariat du service conciliation qui est établi à l'adresse susmentionnée.
- Le secrétariat ne peut pas exercer de tâche consultative et ne pourra donc donner aucun renseignement concernant le fondement de la plainte, l'évaluation du dommage,...
- A la première demande, le secrétariat fournira un exemplaire du règlement et de la brochure d'information ainsi qu'un « accord de conciliation ». Ce document doit être complété et à renvoyé au secrétariat pour entamer la procédure.
- Une fois qu'une des parties a adressé une demande de conciliation au secrétariat, le secrétariat en informera la (les) partie(s) adverse(s) et lui(leur) enverra à leur tour un éaccord de conciliation. En cas d'accord, cet "accord de conciliation" devra être complété et signé et renvoyé au secrétariat.
- Les parties fournissent au secrétariat les principales pièces du dossier de la plainte (bon de commande, contrat de voyage, facture ou confirmation du voyage, extrait de la brochure de vacances, correspondance principale), avec un inventaire et un résumé de la plainte.

#### **4. Le lancement de la procédure de conciliation**

- Une fois que la (les) partie(s) concernée(s) a (ont) remis au secrétariat, l'accord de conciliation complété et signé, le secrétariat communique aux différentes parties le nom du conciliateur chargé du dossier et envoie à chaque partie impliquée une facture d'un montant unique et non récupérable de 50 € (hors TVA), en guise de participation aux frais de la procédure de conciliation. Dès réception du paiement, le secrétariat priera le conciliateur de lancer la procédure.
- Si le conciliateur devait décider que le litige n'entre pas en ligne de compte pour une procédure de conciliation, sur la base de motifs légaux ou de procédure, le secrétariat le signalera le plus rapidement possible aux parties impliquées. Dans ce cas, les frais de participation à la procédure seront remboursés.
- Le conciliateur contactera, le plus rapidement possible, les parties par téléphone, fax, courrier ou e-mail, afin de discuter et de convenir de l'organisation concrète, du déroulement et du calendrier de la conciliation.
- Pour accroître les chances de conciliation, les parties impliquées s'engagent à collaborer avec le conciliateur en toute loyauté, avec ouverture d'esprit, d'une manière souple, raisonnable et positive pour tenter d'aboutir à un règlement amiable équitable.

#### **5. La suite du déroulement de la procédure de conciliation**

- Il appartient aux parties elles-mêmes de convenir, au cours de la procédure et en concertation avec ou sur proposition du conciliateur, de la manière dont la procédure se déroulerait le mieux, en tenant compte de la nature et des circonstances du litige, des possibilités pratiques et techniques réciproques (par ex. téléphone, e-mail) des parties et bien entendu aussi moyennant le respect des droits fondamentaux de la défense et d'éventuelles dispositions de loi contraignantes.
- Dans ce contexte et ces possibilités, le conciliateur veille à ce que la conciliation se déroule le plus efficacement et rapidement possible. Si nécessaire, il peut convier les parties à une réunion ou à un rendez-vous. Il peut aussi écouter une ou plusieurs parties séparément.
- A sa (leur) demande expresse, une (les) partie(s) peut (peuvent) se faire assister, le cas échéant, par une personne de son (leur) choix, tandis que le conciliateur veillera au déroulement loyal et équilibré de la procédure.

## 6. Caractère confidentiel de la conciliation

- Une des caractéristiques essentielles d'une conciliation est la confidentialité de celle-ci. Le caractère confidentiel des discussions, négociations, propositions, concessions, etc. augmente en effet les chances de parvenir à un règlement à l'amiable équitable. Pour cette raison, les parties impliquées ainsi que le conciliateur, le secrétariat, et les experts éventuellement intervenus s'engagent à faire preuve d'une rigoureuse discrétion sur tout ce qui se dit verbalement ou par écrit pendant la conciliation.
- Pour ces motifs, le conciliateur devra s'abstenir, à un stade ultérieur, par ex. en cas d'échec d'une procédure de conciliation, de toute intervention dans une autre procédure (arbitrage ou tribunal ordinaire).
- En cas de cessation ou d'échec de la conciliation, le dossier et les pièces justificatives sont restitués aux parties sur simple demande de leur part. En cas d'échec, les documents qui ont été établis dans le cadre de la procédure de conciliation sont détruits. Nous insistons sur le fait qu'aucun document concernant la conciliation ne pourra être utilisé dans le cadre d'une procédure d'arbitrage.

## 7. La fin de la conciliation

- Chaque partie ainsi que le conciliateur peuvent mettre fin à tout moment à la procédure de conciliation. Cette cessation est confirmée par le conciliateur ou par le secrétariat, par e-mail ou par lettre adressée aux parties.
- En cas de réussite de la conciliation, l'accord réciproque entre les parties est consigné dans un document signé et daté par les parties comme accord obligatoire, soit par les parties elles-mêmes avec l'aide du conciliateur et sous son contrôle, soit par le conciliateur. Le conciliateur veille à l'exécution rigoureuse et rapide de cet accord.
- En cas d'échec de la conciliation, ou d'arrêt de la procédure, les parties conservent leur droit fondamental d'entamer une procédure d'arbitrage auprès de l'asbl CLV ou de s'adresser à une juridiction ordinaire. Les informations obtenues et tous les courriers échangés pendant la procédure de conciliation sont confidentiels et ne peuvent plus être utilisés.
- Le délai légal de prescription, tel qu'il est prévu par l'art. 30 de la loi du 16 février 1994 (la dite "loi sur les contrats de voyage"), est interrompu (ou "suspendu") pour une durée de 6 mois à partir de la date de la signature de l'accord de conciliation par toutes les parties à la cause. Cette interruption peut être prolongée de 6 mois supplémentaires uniquement si toutes les parties à la cause marquent expressément leur accord.

## **8. Vie Privée**

- Les données à caractère personnel communiquées à la Commission de Litiges Voyages seront reprises dans une banque de données non accessible au public. Cette banque de données ne sera consultée que par les services de la Commission.
- Les données à caractère personnel ne seront utilisées que dans le cadre de la procédure. Elles ne seront en aucun cas communiquées à des tiers ou traitées à d'autres fins.
- Les données seront utilisées conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Ceci implique notamment un droit d'accès aux données personnelles ainsi que le droit de les faire rectifier.
- Le responsable du traitement des données à caractère personnel est la Commission de Litiges Voyages asbl, blvd Roi Albert II, 16 à 1000 Bruxelles.