

# COMMISSION DE LITIGES VOYAGES ASBL

CELLULE CONCILIATION

## BROCHURE D'INFORMATION

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

## Table des matières

1. De quoi s'agit-il?	p. 2
2. Caractéristiques et avantages de la "médiation-conciliation"	p. 2
3. Qui peut y recourir?	p. 3
4. Quand pouvez-vous avoir recours à la Commission ?	P. 3
5. Comment commence et se déroule une "médiation-conciliation" ?	p. 4
6. Vie privée	p. 5
7. Adresses et sites web utiles	p. 6

## 1. De quoi s'agit-il?

- Lorsqu'un conflit oppose un voyageur à un intermédiaire de voyages et/ou un organisateur de voyages, il craint souvent l'envers des procédures juridiques ordinaires ou des procédures arbitrales (au niveau de l'accessibilité, de la complexité, de la durée, des frais, des formalités, des délais, de la représentation par des avocats, etc.).
- Une cellule conciliation a été créée au sein de l'asbl Commission de Litiges Voyages, dans le but d'essayer de régler à l'amiable, le plus rapidement possible, un certain nombre de litiges voyages. Pour ce faire, on désigne un "tiers-médiateur" (que nous appellerons, par facilité, "conciliateur") indépendant et impartial. Cet expert juridique accompagnera et aidera les 2 ou 3 parties impliquées (le voyageur, le vendeur du voyage et/ou l'organisateur du voyage) à aboutir à une solution amiable et équitable.
- Compte tenu du caractère simple, informel et souple d'une telle "médiation-conciliation" (dénommée ci-après, en abrégé, "conciliation"), les "règles de procédure" sont réduites au minimum, tout en respectant la législation existante et les principes généraux du droit et recommandations de la Commission Européenne. Le règlement peut être obtenu, sur simple demande, auprès du secrétariat de la cellule conciliation
- En un mot, la réussite de cette procédure volontaire repose d'une part, sur une attitude loyale des parties et d'autre part, sur les connaissances et l'expérience du "conciliateur" qui conduira les parties vers un dialogue, leur fournira un accompagnement compétent et essaiera éventuellement, sur la base de propositions ou suggestions, d'amener les parties à un accord amiable écrit, dans lequel chacune d'elles peut se retrouver. Dès signature de l'accord par les parties impliquées, il devient pour elles obligatoire et définitif.

## 2. Caractéristiques et avantages d'une "médiation-conciliation"

- ✓ volontaire
- ✓ impartiale
- ✓ confidentielle
- ✓ informelle et simple
- ✓ axée sur le résultat
- ✓ rapide
- ✓ souple
- ✓ bon marché
- ✓ et la réussite dépend de la loyauté et du bon sens des personnes impliquées

### 3. Qui peut y recourir?

- En principe, tout conflit contractuel ou plainte relatif(ve) à (l'exécution ou non d') un voyage, réservé auprès d'un intermédiaire de voyages et/ou un organisateur de voyages belge, entre en ligne de compte pour une "médiation-conciliation", à la condition naturellement que les parties impliquées aient marqué leur accord avec celle-ci par écrit. Le secrétariat de la cellule conciliation dispose à cette fin d'un formulaire spécial ("accord de conciliation"). Cette procédure repose en effet sur la collaboration volontaire de 2 ou 3 parties impliquées (le voyageur, le vendeur du voyage et/ou l'organisateur du voyage). Bien que des parties puissent, le cas échéant, bénéficier de l'assistance d'un avocat, ce sont les parties elles-mêmes qui sont personnellement et directement impliquées dans la procédure, et qui seront donc contactées par le "conciliateur".

### 4. Quand pouvez-vous avoir recours à la Commission ?

Vous pouvez vous adresser à la Commission lorsqu'un conflit vous oppose à un intermédiaire de voyages et/ou un organisateur de voyages en ce qui concerne le déroulement d'un voyage.

Il doit s'agir de litiges avec un intermédiaire de voyages et/ou avec un organisateur de voyages qui adhère(nt) aux conditions générales de la Commission de Litiges Voyages.

Les conditions générales de voyage figurent souvent dans la brochure de l'organisateur de voyages. Les conditions de l'intermédiaire se trouvent habituellement au verso du bon de commande ou peuvent être obtenues sur simple demande à l'agence.

Sur simple demande, le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages peut vous fournir, à titre d'exemple, les conditions générales de la Commission de Litiges Voyages.

Vérifiez si les **CONDITIONS GÉNÉRALES** que vous retrouvez dans la brochure de l'organisateur et/ou sur le bon de commande de l'intermédiaire de voyages correspondent aux conditions générales de la Commission de Litiges Voyages. Si tel est le cas, vous pouvez avoir recours à la Commission.

Vous remarquerez qu'il faut respecter certains **DÉLAIS** avant que la Commission puisse intervenir.

- Dans le cas uniquement où un conflit relatif à un voyage ne peut être résolu à l'amiable sur place ou juste après le retour, les parties concernées peuvent convenir de soumettre leur conflit ou plainte à la cellule conciliation de l'asbl Commission de Litiges Voyages. Naturellement, suivant la nature de sa plainte, le voyageur doit accorder à la partie adverse suffisamment de temps pour examiner la plainte et prendre contact avec des représentants ou fournisseurs éventuels à l'étranger. Dans la pratique, la procédure de conciliation ne pourra donc généralement être lancée qu'au bout de un à trois mois après le voyage.

Même si l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages utilise(nt) les conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, il existe **DES CAS OU LA COMMISSION N'EST PAS COMPÉTENTE**.

Exemples:

- si le litige concerne des *dommages corporels* ;
- si le litige concerne une *assurance* voyage ou assistance *non comprise dans le forfait* ;
- en cas de *faillite* de l'organisateur, de l'intermédiaire ou de la compagnie aérienne ;
- si le litige porte sur une responsabilité *non contractuelle*.

## **5. Comment commence et se déroule une "médiation-conciliation"?**

Bien que le déroulement concret de cette procédure de conciliation soit finalement organisé, planifié et exécuté par les parties elles-mêmes, en accord avec le conciliateur, on peut distinguer les étapes intermédiaires possibles suivantes :

- Requête orale ou écrite simple auprès de la cellule conciliation par une des 2 ou 3 parties impliquées (voyageur, vendeur du voyage et/ou organisateur du voyage); le secrétariat prend ensuite contact avec la(les) partie(s) adverse(s), et lui (leur) envoie le règlement et la brochure d'information ainsi qu'un "accord de conciliation". Si la (les) partie(s) adverse(s) accepte(nt) la procédure de conciliation, elle(s) sera(ont) priée(s) de compléter, signer et renvoyer le formulaire. En plus de l'accord de conciliation, il sera demandé aux parties de fournir 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.
- Il est à noter que, comme prévu par le code judiciaire (art. 1731 § 3 et 4), le délai de prescription prévu par la loi est interrompu (ou "suspendu") pour 6 mois à compter 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.
- Dès que le secrétariat dispose de l'accord de conciliation signé, il envoie une facture de 50 € aux parties et communique le nom du conciliateur. Le secrétariat communique ensuite, le plus rapidement possible, les pièces et l'accord de conciliation au conciliateur.
- Acceptation ou refus par le conciliateur: Si le conciliateur devait décider que le litige n'entre pas en ligne de compte pour une procédure de conciliation, sur 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. Si le litige peut être réglé par une procédure de conciliation, le conciliateur contactera le plus rapidement possible les parties (par téléphone, par e-mail ou si nécessaire par courrier) pour réfléchir avec eux sur la manière dont va se dérouler la suite de la procédure, sur la date d'une éventuelle rencontre ou d'un rendez-vous, sur le "timing" prévu, etc.

- Déroulement de la procédure de conciliation: en concertation avec les parties, le conciliateur entamera, le plus rapidement possible, le dialogue avec et entre les parties concernées. La procédure peut se faire, partiellement, par téléphone, par fax, par e-mail, par écrit et/ou (si nécessaire) par le biais d'une réunion, de commun accord entre les parties et le conciliateur.  
Grâce à son indépendance, ses compétences et son rôle actif, il encouragera et accompagnera les parties, d'une manière strictement confidentielle, en vue de les conduire à une solution amiable, tout en respectant les souhaits et intérêts réciproques des intéressés. Chaque partie, tout comme le conciliateur, peut, à tout moment, mettre un terme à la procédure de conciliation.
- Le résultat: lorsque les parties aboutissent à un accord à l'amiable avec l'aide du conciliateur, cet accord est consigné dans un document obligatoire (juridiquement, on parle de "transaction"), sous le suivi/contrôle du conciliateur ou par lui. Le conciliateur veille à l'exécution rigoureuse et rapide de cet accord. En cas d'échec de la conciliation ou d'arrêt anticipé de celle-ci, les parties gardent le droit d'entamer soit une procédure arbitrale, soit une procédure judiciaire ordinaire.

## **6. Vie Privée**

Les données à caractère personnel que vous communiquez 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 que vous avez un droit d'accès aux données vous concernant 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.

## **7. Adresses et sites web utiles**

- Asbl Commission de Litiges Voyages
  - Secrétariat de la cellule conciliation,  
Boulevard du Roi Albert II n° 16, 1000 Bruxelles;  
tél. 02/277.61.80; fax 02/277.91.00;  
e-mail : [conciliation.clv@skynet.be](mailto:conciliation.clv@skynet.be)
  - Secrétariat de la cellule arbitrage,  
Boulevard du Roi Albert II n° 16, 1000 Bruxelles;  
tél. 02/277.62.15 (de 9 à 12h.);  
e-mail: [clv.gr@skynet.be](mailto:clv.gr@skynet.be)
  
- SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie  
Service Contrôle et Médiation  
Tél: 0800/120.33  
<http://mineco.fgov.be>