

BEAT F. DANNENBERGER, Ombudsman

---

## Ombudsman de la branche suisse du voyage – Rapport annuel 2008

### Sommaire

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| 1. Résumé                    | 5. Nouveau site Internet de l'ombudsman |
| 2. Le travail de l'ombudsman | 6. Exemples tirés du quotidien          |
| 3. Statistiques              | 7. Organe responsable                   |
| 4. Promotion dans les médias |   |
- 

### 1. Résumé

- **Compétence:** Depuis 1990, l'ombudsman indépendant de la branche suisse du voyage met ses bons offices à la disposition de tous les clients qui ont des litiges au sens le plus large du terme avec la branche helvétique et liechtensteinoise du voyage et qui ne savent pas comment faire valoir leurs droits. Il s'efforce de rechercher une solution équilibrée et équitable pour toutes les parties impliquées, quel que soit le type de différend qui les oppose. La médiation a pour objectif de trouver un accord extrajudiciaire susceptible d'être accepté par les deux parties. Grâce à son expérience et à sa connaissance du contexte juridique – mais aussi en faisant preuve de bon sens – l'ombudsman y parvient dans la plupart des cas.
- **Personnel:** Au printemps 2008, le Conseil de fondation du Fonds de garantie (organe responsable) a nommé Beat F. Dannenberger nouvel ombudsman de la branche suisse du voyage, mettant du même coup fin à une longue vacance au niveau du poste de chef. Depuis son entrée en fonction au mois de juillet 2008, il a déjà concrétisé d'importants projets.
- **Statistiques:** Le nombre des plaintes a diminué de 14% environ durant l'année sous revue, avec une légère augmentation proportionnelle des dossiers remis par écrit. Près de 50% des réclamations sont à mettre au compte de désaccords ou d'erreurs intervenues dans la communication entre voyageurs et voyagistes, un autre quart concerne l'hôtel ou le vol. Suite à l'introduction des lois sur les droits des passagers, l'ombudsman a logiquement reçu un certain nombre de dossiers relatifs à des retards et à des annulations de vols ou à des problèmes liés à l'acheminement des bagages. Près des trois-quarts des demandes proviennent toujours de Suisse alémanique. Aucun accord n'a pu être trouvé dans 2% environ des cas traités.
- **Médias:** La promotion médiatique a été renforcée depuis l'entrée en fonction du nouvel ombudsman, générant du même coup une meilleure présence tant sur les ondes que dans la presse écrite. Cet effort en matière de communication vaut également pour la collaboration avec les associations de consommateurs et leurs médias.
- **Site Internet:** Le nouveau site Web répond à un besoin souvent exprimé par les consommateurs, la branche et les médias. Cet outil décrit clairement et en détail les droits et obligations du voyageur ainsi que la marche à suivre en cas de litiges et lors du dépôt éventuel d'une plainte auprès de l'ombudsman. Le site Internet fournit bien entendu aussi de nombreux autres conseils, recommandations et liens vers des organisations importantes, qui ont toutes pour objectif de permettre aux consommateurs de profiter pleinement du séjour qu'ils ont réservé.
- **Offres et voyagistes douteux:** Durant l'année sous revue, bon nombre de clients se sont à nouveau attiré des problèmes en effectuant des réservations auprès de voyagistes aux pratiques douteuses, dont certains ne disposent pas de la garantie des fonds de la clientèle prescrite par la loi. Dans maints cas, les clients ont dû tirer un trait sur les montants déjà versés, alors que les prestations confirmées n'ont pas été fournies dans d'autres. Par ailleurs, il a fallu attirer à plusieurs reprises l'attention des voyagistes sur des offres et dispositions lacunaires, démarche qui a finalement conduit à une indemnisation adéquate des clients.

## 2. Le travail de l'ombudsman de la branche suisse du voyage

Depuis 1990, l'ombudsman indépendant de la branche suisse du voyage met ses bons offices à la disposition de tous les clients qui ont des litiges avec la branche suisse du voyage au sens le plus large du terme (compagnies aériennes et autres acteurs du marché compris) et qui ne savent pas comment faire valoir leurs droits. Il s'efforce de rechercher une solution équilibrée et équitable pour toutes les parties impliquées, quel que soit le type de différend qui les oppose. La médiation a pour objectif de trouver un accord extrajudiciaire susceptible d'être accepté par les deux parties. Grâce à son expérience et à sa connaissance du contexte juridique – mais aussi en faisant preuve de bon sens – l'ombudsman y parvient dans la plupart des cas.

Le champ de compétence et d'intervention de l'ombudsman s'étend à l'ensemble de la branche helvétique et liechtensteinoise du voyage, c'est-à-dire également aux entreprises qui ne sont pas affiliées au Fonds de garantie (organe responsable). En revanche, les agences de voyages et les tour-opérateurs qui ne disposent pas d'une garantie des fonds de la clientèle prescrite par la loi n'ont pas accès aux services de l'ombudsman.

L'ombudsman de la branche suisse du voyage s'engage à observer une stricte neutralité. Raison pour laquelle il ne défend pas les intérêts de la partie qui le contacte, ni ceux de la partie adverse, et n'a dès lors aucune instruction à recevoir, ni de personnes, ni d'organes, ni d'institutions. L'ombudsman n'a pas de pouvoir de décision. Il se contente d'élaborer des recommandations dans le but que ces dernières soient acceptées par les deux parties.

La grande majorité des voyageurs se déclare prête vis-à-vis de sa clientèle à suivre les recommandations de l'ombudsman. Il arrive également très fréquemment que des associations et médias de consommateurs transmettent des demandes à l'ombudsman pour évaluation et traitement.

La mission de médiation de l'ombudsman consiste notamment à identifier les dessous et les causes des désaccords. S'agit-il d'un malentendu lié à un problème de communication, à un manque d'informations ou de documents? Les raisons sont-elles plutôt à rechercher au niveau d'une mauvaise préparation du voyage par le client lui-même? Sur la base d'une évaluation objective du préjudice ou du «dommage» subi par le consommateur, l'ombudsman peut procéder ensuite à une estimation des «indemnités». Il est fort possible que les revendications du client diffèrent sensiblement du remboursement proposé par le voyageur. En fonction du cas, il faudra plus ou moins de temps pour clarifier la situation.

Si le plaignant n'accepte pas la solution proposée et souhaite entreprendre des démarches juridiques, il est du devoir de l'ombudsman de l'informer des conséquences possibles. Dans un cas de ce type, la solution élaborée et préconisée par l'ombudsman n'est plus valable. Il convient de noter au passage que ce choix risque de coûter beaucoup d'énergie et d'argent et que son succès, à savoir un meilleur résultat que celui auquel est arrivé l'ombudsman, est loin d'être assuré.

Au printemps 2008, le Conseil de fondation du Fonds de garantie (organe responsable) a nommé Beat F. Dannenberger nouvel ombudsman de la branche suisse du voyage, mettant du mê-

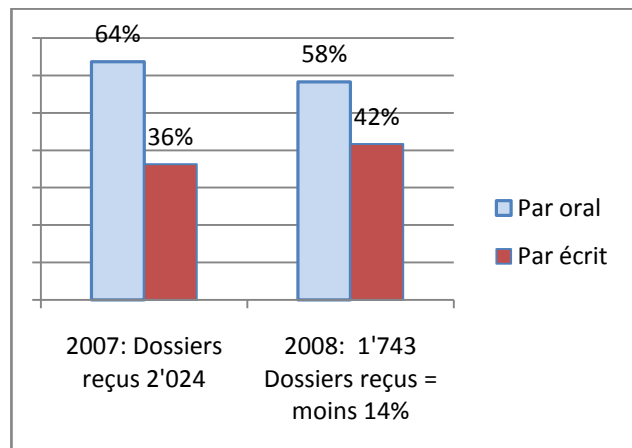
me coup fin à une longue vacance au niveau du poste de chef. Depuis son entrée en fonction au mois de juillet 2008, il a déjà concrétisé d'importants projets.

## 3. Statistiques

### Demandes adressées à l'ombudsman

Le nombre des demandes et dossiers transmis a diminué de près de 14%, passant de 2'024 en 2007 à 1'743 en 2008.

Ce résultat est vraisemblablement lié à la faible présence médiatique de l'ombudsman au cours des six premiers mois de l'année sous revue, raison pour laquelle les voyageurs concernés étaient peu informés de l'existence de ce service. L'entrée en fonction du nouvel ombudsman est allée de pair avec un renforcement de la présence dans les médias.

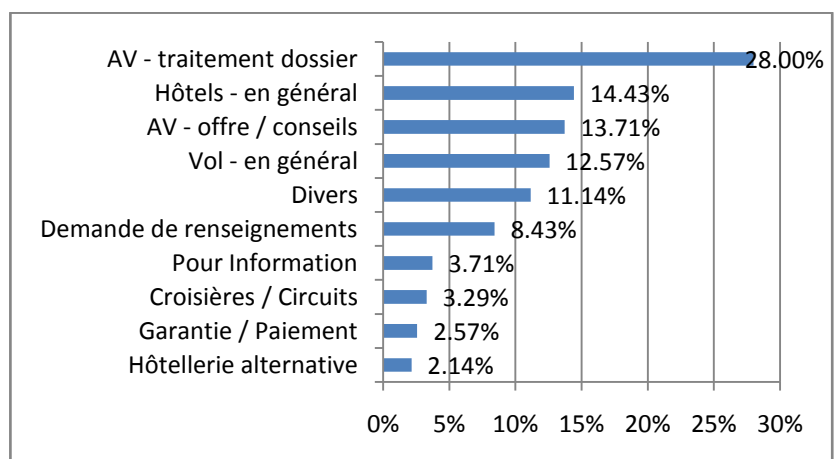


Notons au passage que les demandes écrites sont en augmentation. Cette situation s'explique par le fait que le formulaire de réclamation peut désormais être envoyé avec les annexes par voie électronique (e-mail). Lorsque les demandes sont formulées par oral, il est souvent possible de clarifier des malentendus, mais aussi de fournir des conseils au niveau de la marche à suivre ultérieure.

### Domaines touchés par les demandes adressées à l'ombudsman en 2008

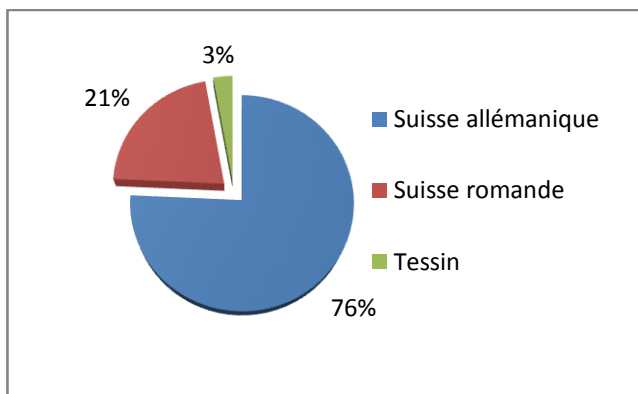
L'abréviation AV utilisée dans le tableau ci-contre regroupe les voyagistes en général, c'est-à-dire tant les tour-opérateurs que les détaillants.

Les nouvelles lois européennes relatives aux droits des passagers dans le domaine du transport aérien, qui s'appliquent notamment aux retards et aux annulations de vols ainsi qu'aux retards dans l'acheminement des bagages, ont suscité le vaste écho médiatique qu'elles méritaient. Les questions et demandes de précisions adressées à l'ombudsman à ce sujet ont logiquement augmenté dans une large mesure. Seuls 2% des dossiers traités n'ont pas débouché sur une solution à l'amiable.



## Régions linguistiques des demandes

Bien que la majorité des demandes adressées à l'ombudsman provienne toujours de Suisse alémanique, elles sont également nombreuses à émaner de Suisse romande, où la présence médiatique a été renforcée, ainsi que du Tessin – notamment en raison du plurilinguisme de l'équipe active au sein du bureau de l'ombudsman. Vu la proximité des aéroports d'Italie du nord, bon nombre de cas soulevés par des clients tessinois concernent toutefois des voyages réservés par le biais de tour-opérateurs transalpins. La compétence de l'ombudsman étant clairement limitée à la branche suisse et liechtensteinoise du voyage, ce dernier n'a malheureusement aucune possibilité d'influence sur ces situations.



## 4. Promotion dans les médias

Pour diverses raisons, la présence médiatique de l'ombudsman s'est avérée insatisfaisante sur un laps de temps prolongé. Avec le choix et l'entrée en fonction du nouvel ombudsman, cette situation a clairement changé. Au cours de ses premières semaines de travail déjà, il a en effet accordé plusieurs interviews personnelles et s'est manifesté tant à la radio (Espresso DRS1 et stations locales) que dans les journaux. Pendant la même période, son assistant a en outre été invité à l'émission "Kassensturz" de la télévision suisse alémanique ainsi qu'au magazine pour consommateurs "On en parle" diffusé par la radio suisse romande. Il ne se passe quasiment pas une semaine sans que l'ombudsman soit sollicité pour une interview ou pour donner des informations complémentaires sur des sujets d'actualité.

Les «Conseils de l'ombudsman», qui sont régulièrement adressés aux médias, fournissent des informations et recommandations actuelles importantes pour la clientèle. Le premier d'entre eux portait ainsi sur la préparation correcte du voyage par le touriste. L'expérience montre en effet que le manque de préparation est malheureusement une source directe de problèmes en voyage et sur le lieu de destination.

L'ombudsman entretient également des contacts réguliers et soutenus avec les associations et médias de consommateurs en Suisse alémanique et en Suisse romande, qui lui transmettent fréquemment des dossiers pour évaluation, traitement et règlement.

## 5. Nouveau site Internet de l'ombudsman

Avec la mise en ligne du nouveau site Web [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch), l'ombudsman a créé un outil au service du touriste, du voyageur mais aussi des journalistes, qui leur propose une multitude de précieuses informations et de liens utiles. Toutes les parties impliquées ont tout avantage à consulter ce site avant de procéder à une réservation et partir en voyage.

Le portail de l'ombudsman met notamment l'accent sur la prévention des sinistres en rendant par exemple les voyageurs attentifs à l'importance de la garantie des fonds de la clientèle prescrite par la loi, avec des liens directs vers les organisations et fonds reconnus en la matière. Il fournit aussi des renseignements sur la forme que doit revêtir la plainte dans le cas où tout ne s'est pas déroulé comme prévu durant le voyage.

Le site Internet décrit les démarches que le voyageur doit entreprendre à tout prix pour que sa réclamation soit acceptée. Il présente également les actions menées par l'ombudsman pour juger une plainte et trouver une solution consensuelle susceptible de satisfaire le touriste et le voyageur.



La page d'accueil du nouveau site Web

## 6. Exemples tirés du quotidien

Présentation de quelques dossiers révélateurs traités par l'ombudsman.

Durant l'année sous revue, un certain nombre de clients ont malheureusement atterri à nouveau sur des sites Internet exploités par des voyagistes douteux ou tout au moins manquant de sérieux qui – cela va presque de soi – ne disposent pas de la garantie des fonds de la clientèle prescrite par la loi. Des voyages 5\* ont ainsi été vendus et encaissés alors qu'ils n'étaient finalement plus disponibles au dernier moment – parfois même le jour du départ! Des clients qui ont néanmoins décidé d'entreprendre le voyage attendent toujours le remboursement des moins-values. Ces agissements ont entretemps été signalés à diverses stations radio romandes et dénoncés à la justice genevoise.

Par ailleurs, les clients qui ne se préparent pas ou trop peu à leur voyage, ont souvent une vision erronée de la situation sur place. La déception est alors tellement grande que plus rien ne va et que tout est sujet à réclamation. Conséquence: les demandes de remboursement formulées au terme du voyage sont sans commune mesure avec la réalité. Des touristes ont ainsi pas-

sé deux semaines sur leur lieu de destination sans informer les responsables sur place des soi-disant désagréments subis, tout en exigeant à leur retour le remboursement des frais de voyage à 100% assorti du versement de dommages-intérêts pour réparation du tort moral.

L'ombudsman est de plus en plus souvent confronté à des plaintes émanant de passagers qui ont raté une correspondance aérienne assurée par une compagnie aérienne suite au retard enregistré par le vol d'une autre compagnie. Dans la plupart des cas, il s'avère que des billets d'avion séparés ont été établis par trajet pour des questions de tarifs – avec pour effet que la compagnie aérienne dont le vol a été retardé n'accorde aucune indemnisation pour le vol manqué et que le voyageur doit généralement payer un prix très élevé pour les nouveaux billets.

Une famille à la recherche d'un appartement à louer pour les vacances de Noël a trouvé une offre à sa convenance sur Internet. Avec la confirmation de réservation, les clients ont reçu une demande d'acompte élevé. Par chance, ils ont demandé des renseignements à l'office du tourisme de leur lieu de villégiature avant de payer. Ce dernier ne connaissait ni la maison ni le loueur, sans compter le fait que l'image publiée en arrière-plan de l'offre provenait d'un autre pays. La seule information valable figurant dans la publication semblait bien être le compte bancaire de l'arnaqueur ... Une prétendue bonne affaire a ainsi failli se muer en un cadeau onéreux.

L'ombudsman a également traité quelques dossiers dans le cadre desquels des passagers en possession de papiers non valables ont été refoulés à l'aéroport. Dans ces cas, l'agence de voyages avait omis de fournir des informations suffisamment claires, par exemple en oubliant de préciser qu'un passeport valable – et non une carte d'identité – était nécessaire pour entrer dans le pays concerné. En fonction du voyage, respectivement de la destination, ce genre d'affaires peut coûter très cher à l'agence. Conformément à la loi sur les voyages à forfait, l'agence de voyages est en effet tenue d'informer explicitement le voyageur sur ce point essentiel, ce qui implique qu'elle doit se renseigner suffisamment à l'avance sur la nationalité de tous les passagers. D'autre part, le voyageur est quant à lui clairement responsable de se procurer les pièces d'identité requises, en se chargeant par exemple de faire prolonger leur validité.

L'ombudsman est aussi confronté de temps à autre à des plaintes spéciales, qui lui donnent à première vue l'impression que le remboursement exigé par le client suite à des insuffisances en matière de prestations ou à des pertes est justifié. Seule une analyse approfondie permet par la suite de mettre en évidence que les choses ne sont pas aussi claires qu'elles peuvent le paraître. Il n'est pas rare en effet que des clients tentent par ce biais de se faire rembourser des frais ou des dépenses qui ont déjà été couverts et payés par une assurance.

Les doublons constituent des situations fâcheuses. Il s'agit de cas dans lesquels une plainte est adressée à l'ombudsman alors qu'elle est transmise en parallèle à des assurances de protection juridique et des associations de consommateurs. Le plaignant, qui espère vraisemblablement aboutir ainsi à l'évaluation la plus favorable possible pour lui, n'est pas conscient qu'il génère ainsi un surcroît de travail non négligeable. L'ombudsman est généralement mis au courant de ces démarches lorsque les institutions citées lui transmettent pour traitement les réclamations qu'elles ont reçues.

# Ombudsman de la branche suisse du voyage - Rapport annuel 2008

---

Dans l'ensemble, nous entretenons de très bons contacts avec les tour-opérateurs et les autres prestataires de services. Il n'en demeure pas moins que nous devons parfois rappeler avec fermeté les droits des voyageurs – comme il nous arrive aussi de devoir ajuster les revendications exagérées formulées par des clients et les ramener à des proportions susceptibles de déboucher sur une solution consensuelle. Il est satisfaisant de constater que la majorité des voyageurs et des agences comprend et accepte les solutions équilibrées et équitables proposées par l'ombudsman, notamment parce qu'ils connaissent l'importance d'un bon "service après-vente".

## 7. Bureau de l'ombudsman et organe responsable

### Bureau de l'ombudsman de la branche suisse du voyage

Beat F. Dannenberger, ombudsman  
Willy Popp, assistant de l'ombudsman  
Bernadette Meier Saurina, conseillère

#### Adresse:

Ombudsman de la branche suisse du voyage  
Case postale  
4601 Olten

T: 062 212 66 60 (LU-VE, 10h00 – 16h00)

F: 062 212 66 80

E-mail: [info@ombudsman-touristik.ch](mailto:info@ombudsman-touristik.ch)

Site Internet: [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch)

### Organe responsable et compétence

La Fondation «Fonds de garantie légal de la branche suisse du voyage» est l'organe responsable du bureau de l'ombudsman de la branche suisse du voyage.

#### Conseil de fondation

Kurt Heiniger, président  
Martin Wittwer, vice-président  
Rolf Besser, licencié en droit, avocat  
Walter Güntensperger  
Jacques Lathion

(Situation au 31.12.2008)

Stefan Leser  
Heinrich Marti  
Hans-Walter Gérard Schober  
Peter Spring



Beat F. Dannenberger  
Ombudsman

Olten, le 14 avril 2009