

BEAT F. DANNENBERGER, ombudsman

Ombudsman de la branche suisse du voyage – Rapport annuel 2009

Sommaire

1. Résumé
 2. Le travail de l'ombudsman
 3. Statistiques
 4. Relations publiques et communication
 5. Exemples tirés du quotidien
 6. Echanges internationaux
 7. Organe responsable
-

1. Résumé

- **Le travail de l'ombudsman:** 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. Il a également pour mission de fournir aux consommateurs des informations à titre préventif, tâche dont il s'acquitte via son site Internet.
 - **Statistiques:** Le nombre des plaintes a augmenté de 4% environ durant l'année sous revue, avec une hausse légèrement supérieure des dossiers remis par écrit. Près de 30% des réclamations sont à mettre au compte de malentendus ou d'erreurs intervenus sur le plan de la communication entre voyageurs et voyagistes, alors qu'un cinquième d'entre elles concerne des différends au niveau de l'hôtel ou du 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 deux tiers des demandes proviennent toujours de Suisse alémanique. Aucun accord n'a malheureusement pu être trouvé dans une petite vingtaine de cas.
 - **Médias:** La promotion médiatique a encore été renforcée durant l'année sous revue, générant ainsi 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.
 - **Exemples tirés du quotidien:** Un petit échantillon de cas intéressants allant d'une agence de voyages aux pratiques malhonnête à des demandes de remboursement éhontées en passant par les risques inhérents aux réservations en ligne et à la prévention menée sur le site web de l'ombudsman.
 - **Echanges internationaux:** Durant l'année sous revue, l'ombudsman a été invité à divers congrès et colloques organisés par des Centres Européens des Consommateurs (CEC), ses exposés sur le modèle de la conciliation extrajudiciaire (ADR) suscitant un vif intérêt. En effet, bon nombre d'Etats de l'UE ne connaissent pas ou alors très peu le système ADR, raison pour laquelle ces présentations ont débouché sur des échanges passionnants.
-

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

Depuis maintenant presque 20 ans, «l'ombudsman 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. «L'ombudsman de la branche suisse du voyage» se compose actuellement d'une équipe de trois personnes au total, à savoir l'ombudsman Monsieur Beat F. Dannenberger, son assistant Monsieur Willy Popp ainsi que Madame Bernadette Meier Saurina, conseillère spécialisée.

L'ombudsman 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 – il y parvient dans la plupart des cas.

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». En fonction du cas, il faudra plus ou moins de temps pour clarifier la situation. Il est fort possible que les revendications du client diffèrent sensiblement du remboursement proposé par le voyageur. Par ailleurs, nous constatons malheureusement de plus en plus souvent que les remboursements, voire les dommages-intérêts, exigés par les voyageurs sont parfois tellement exagérés que la proposition de conciliation réaliste et objective formulée par l'ombudsman, mais considérée comme "insuffisante" par les plaignants, est purement et simplement rejetée par ces derniers.

La grande majorité des voyageurs conseille d'emblée à sa clientèle de s'adresser à l'ombudsman en cas de désaccords et se déclare même prête à suivre les recommandations de l'ombudsman. Quelques rares organisateurs prennent en revanche le risque incompréhensible d'agacer encore davantage les voyageurs lésés par un service à la clientèle déplorable et de favoriser ainsi un bouche à oreille donnant une mauvaise image de la branche.

Dans le cadre de son travail de communication média, l'ombudsman s'efforce en permanence d'informer les voyageurs à l'avance sur les problèmes potentiels et sur la manière de les éviter. Une bonne préparation préalable à la réservation, en particulier dans le cadre des réservations électroniques sans interlocuteur direct, en fait bien évidemment partie.

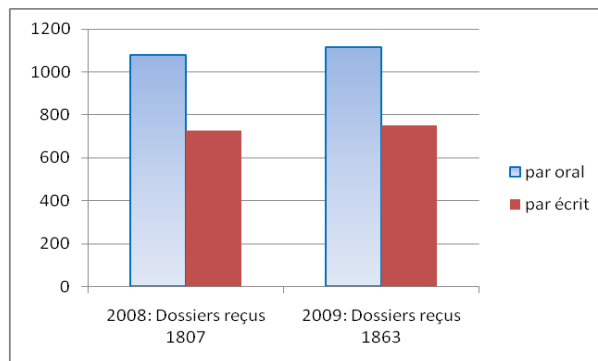
Expliquer aux voyageurs l'obligation légale du tour-opérateur en matière de garantie des fonds de la clientèle constitue un autre point essentiel du travail de l'ombudsman: «Par qui mon argent est-il protégé et garanti depuis le versement de l'acompte jusqu'au retour de mes vacances». – Le paragraphe consacré aux exemples tirés du quotidien illustre que cette condition n'est pas toujours remplie.

3. Statistiques

Demandes adressées à l'ombudsman

Le nombre des demandes et dossiers transmis est à nouveau en légère hausse (+ 4%).

Ce résultat est vraisemblablement lié à deux facteurs. D'une part, la présence médiatique de l'ombudsman a été nettement renforcée. D'autre part, la sensibilité accrue aux prix ainsi que les problèmes générés par les réservations électroniques semblent avoir une influence sur le nombre des plaintes.

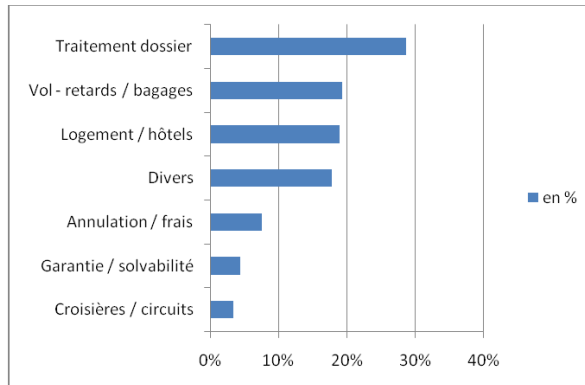


La nouvelle augmentation des demandes écrites s'explique par le fait que bon nombre de voyageurs utilisent désormais la possibilité d'envoyer le formulaire de réclamation et les annexes par voie électronique (e-mail). Lorsque les demandes sont formulées par oral, il est souvent possible de clarifier 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 2009

Une part importante des réclamations est en rapport avec le traitement des dossiers. Cette rubrique englobe également les conseils liés aux formalités douanières ainsi que les renseignements complémentaires.

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

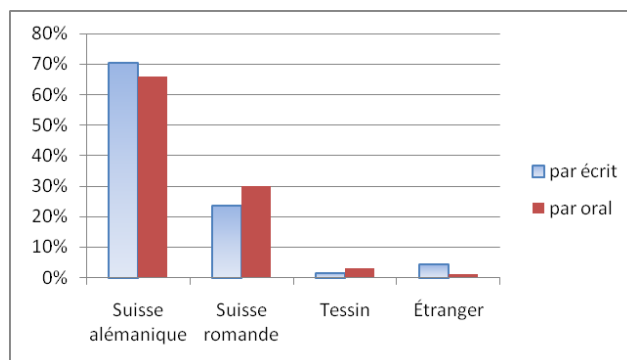


écho médiatique qu'elles méritaient. Les questions et demandes de précisions adressées à l'ombudsman à ce sujet ont logiquement augmenté dans une large mesure.

Seuls 2% des dossiers traités n'ont pas débouché sur une solution à l'amiable, notamment pour les raisons évoquées au chapitre ci-dessus.

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 effectués sur des lignes aériennes italiennes et 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. Relations publiques et communication

Plus d'une fois par semaine en moyenne, l'ombudsman est sollicité par des représentants des radios et journaux locaux et nationaux les plus divers pour des interviews ou pour fournir des informations de fond sur des sujets d'actualité. Ces demandes ont débouché sur plusieurs interviews retransmises en direct sur des stations de radio et de télévision, notamment dans l'émission pour les consommateurs "Patti chiari" diffusée par la chaîne tessinoise à une heure de très grande écoute en décembre 2009.

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. Echanges internationaux

Au cours de l'année sous revue, diverses organisations étrangères ont invité l'ombudsman à s'exprimer dans le cadre de congrès et de colloques internationaux.

Au mois de juillet 2009, le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net) a organisé un congrès réunissant les 26 Etats membres de l'UE ainsi que la Norvège et portant entre autres sur la conciliation extrajudiciaire (Alternative Dispute Resolution/ADR). La présentation de l'ombudsman sur le modèle ADR, qui a largement fait ses preuves en Suisse dans la branche du voyage, a rencontré un vif écho.

En octobre 2009, le Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg a demandé à l'ombudsman d'intervenir dans le cadre de sa conférence devant un parterre de parlementaires luxembourgeois et européens, avocats, juges et représentants d'organisations de consommateurs. Le nombre de questions posées pendant et au terme de la conférence a impressionné l'orateur.

6. Exemples tirés du quotidien

Il est préoccupant de constater à quelle vitesse le consommateur oublie toute prudence pour profiter de prix prétendument avantageux. Et il n'est pas rare que la "bonne affaire" se mue alors en une véritable catastrophe. Le client ne lit pas les conditions générales du fournisseur ou se contente de les survoler – et la surprise est de taille, par exemple lorsque des frais d'annulation sans commune mesure, pouvant aller jusqu'à 100% du prix du voyage, sont facturés immédiatement après la réservation.

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. Dans certains cas, les voyageurs ont été escroqués de plusieurs milliers de francs.

Des clients se sont ainsi laissé tenter par le séduisant site Internet d'un tour-opérateur, qui les a convaincus de réserver un voyage onéreux aux Maldives pendant les fêtes de fin d'année. A leur arrivée à l'hôtel, personne n'était au courant de leur venue. Résultat: les voyageurs ont dû se résoudre dans un premier temps à loger dans un abri d'urgence avant d'être finalement obligés de payer une seconde fois l'entier des frais. Bien que déclarée insolvable et à deux doigts de la faillite, l'agence a continué de vendre des voyages sans payer les prestataires de services – avec les conséquences que l'on peut imaginer pour les voyageurs à leur arrivée à destination.

Nous entretenons en principe d'excellentes relations avec les voyagistes et les autres prestataires de services. Il n'en demeure pas moins que nous devons de temps à autre leur rappeler les droits des voyageurs – comme nous nous efforçons aussi parfois de corriger des revendications excessives pour les ramener à des proportions susceptibles de déboucher sur une solution acceptable par toutes les parties.

En raison d'un problème survenu dans le cadre d'un changement de réservation suite à une modification du plan de vol, un tour-opérateur a "oublié" de réserver une nuitée d'hôtel. Raison pour laquelle les clients se sont vus contraints de déménager deux fois et de payer sur place le coût de la nuitée supplémentaire. Initialement, le voyagiste était uniquement prêt à prendre en charge ces frais supplémentaires. Suite à notre intervention, il a accepté d'indemniser également les clients pour les défauts manifestes du voyage.

Un couple a passé deux semaines en demi-pension dans un très bon hôtel sur une île grecque. Après intervention auprès de la direction de l'établissement, la soi-disant mauvaise chambre qu'il occupait a pu être troquée contre une très belle chambre avec vue sur la mer. Invité à un repas par le directeur de l'hôtel, le client lui a exprimé sa pleine et entière satisfaction. De retour en Suisse, il a brusquement changé d'avis et réclamé au tour-opérateur non seulement le remboursement à 100% de tous les frais de voyage, mais aussi des dommages-intérêts ainsi que des indemnités pour cause de frustration à hauteur du triple du prix du voyage. Une affaire qui se passe de tout commentaire.

L'ombudsman reçoit malheureusement beaucoup de réclamations ayant trait à des prestations individuelles réservées par les clients auprès de différentes sources, par exemple divers hôtels et compagnies aériennes via les sites web concernés. En cas de retard ou d'annulation d'un vol, la multiplicité des contrats génère souvent des frais très importants à payer pour les autres prestations réservées à titre individuel.

Ombudsman de la branche suisse du voyage – Rapport annuel 2009

Le site Internet de l'ombudsman www.ombudsman-touristik.ch est mis à jour en permanence et propose de nombreux conseils et recommandations très utiles pour bien préparer son voyage et le réserver en toute sécurité.

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 (lundi – vendredi, 10h00 – 16h00)

F: 062 212 66 80

E-mail: info@ombudsman-touristik.ch

Site Internet: 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

(Situation au 31.12.2009)

Kurt Heiniger, président
Jacques Lathion, vice-président
Martin Wittwer, vice-président
Rolf Besser, licencié en droit, avocat
Walter Güntensperger
Rolf Helbling
Stefan Leser
Heinrich Marti
Thomas Stirnimann

Beat F. Dannenberger
Ombudsman

4601 Olten, le 18 mars 2010