

BEAT F. DANNENBERGER, ombudsman

Ombudsman de la branche suisse du voyage – Rapport annuel 2010

Sommaire

1. Résumé
 2. Le travail de l'ombudsman
 3. Statistiques
 4. Relations publiques et communication
 5. Bureau de l'ombudsman et organe responsable
-

1. Résumé

- **Le travail de l'ombudsman:**

«L'ombudsman de la branche suisse du voyage» existe depuis plus de vingt ans dans notre pays. Depuis 1990, il met ainsi 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, par l'analyse et la médiation, de trouver un accord extrajudiciaire susceptible d'être accepté par les deux parties. Son importante présence médiatique a également valu à l'ombudsman et son équipe d'être sollicités pour des conseils et recommandations en ce qui concerne la marche à suivre correcte en cas de problèmes ou d'irrégularités. Une autre de ses missions très importantes consiste à fournir aux consommateurs des informations à titre préventif, une tâche dont il s'acquitte essentiellement via son site Internet disponible en quatre langues.

- **Statistiques:**

Le nombre des plaintes a diminué de 10% environ durant l'année sous revue, notamment en raison de la retenue dont a fait preuve l'ombudsman dans le cadre du traitement de réclamations portant sur des problèmes spécifiquement liés aux vols. Près de 40% des cas sont transmis par écrit, en d'autres termes par courrier et de plus en plus fréquemment par e-mail.

- **Relations publiques et communication:**

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. Le «nuage volcanique d'Islande» en avril 2010 mais aussi le «chaos neigeux» du mois de décembre 2010 ont logiquement débouché sur des demandes d'interviews et d'appréciations supplémentaires.

- **Réflexions générales:**

Réflexions de l'ombudsman sur le comportement en matière d'achat et de vente de voyages, les réservations imprudentes en ligne, les tour-opérateurs louches et les revendications parfois disproportionnées émanant de clients insatisfaits.

- **Bureau de l'ombudsman – organe responsable:**

Le bureau, respectivement les collaboratrices et collaborateurs, et l'organe responsable de «l'ombudsman de la branche suisse du voyage».

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

«L'ombudsman de la branche suisse du voyage» a été mis en place il y a une vingtaine d'années dans le but de conseiller en toute neutralité et indépendance les consommateurs qui ont des litiges avec la branche suisse du voyage au sens le plus large du terme et ne savent pas comment faire valoir leurs droits, ainsi que d'apporter son aide dans le cadre de la médiation. L'ombudsman s'efforce de proposer une solution équilibrée et équitable pour toutes les parties impliquées, quel que soit le type de différend qui les oppose. La médiation a dans tous les cas pour objectif de trouver un accord extrajudiciaire susceptible d'être accepté par les deux parties.

Une grande partie des demandes repose sur des malentendus liés à un problème de communication, à un manque d'informations ou de documents imputables à l'agence de voyages – mais les raisons sont tout aussi souvent à rechercher au niveau d'une mauvaise préparation du voyage par le client lui-même. Autre motif d'un bon nombre de réclamations: les attentes erronées ou trop élevées du consommateur. Sur la base d'une évaluation objective du préjudice ou du «dommage» subi par le consommateur, l'ombudsman peut procéder à une estimation des «indemnisations». Il est fort possible que les revendications du client diffèrent sensiblement du remboursement proposé par le voyageur. En fonction de la complexité du cas, il faudra plus ou moins de temps pour clarifier la situation.

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 d'information de l'ombudsman: «Par qui mon argent est-il protégé et garanti depuis le versement de l'acompte jusqu'au retour de mes vacances?». Il existe malheureusement toujours beaucoup de petits et moyens organisateurs qui ne s'acquittent pas de cette obligation, une attitude qui pénalise au final le consommateur.

3. Statistiques

Demandes adressées à l'ombudsman

Le nombre des demandes par téléphone et des dossiers transmis par écrit a diminué de **près de 10%** au cours de l'année sous revue pour se fixer à **1746 cas**. Ce résultat est certainement lié au fait que, pour des raisons faciles à comprendre, l'ombudsman de la branche suisse du voyage ne peut plus traiter les problèmes spécifiquement relatifs aux vols, à savoir pertes de bagages, annulations et remboursements dus, surtout si les réservations ont été effectuées en ligne. L'ombudsman s'est clairement exprimé sur ce sujet à travers son site Internet. Par ailleurs, la sensibilité accrue aux prix ainsi que les problèmes générés par les réservations électroniques ont une influence sur le nombre des plaintes.

La **provenance linguistique des requêtes** reflète dans les grandes lignes le découpage linguistique de la Suisse. A noter toutefois que le nombre de demandes émanant du Tessin est relativement faible – mal-

Ombudsman de la branche suisse du voyage – Rapport annuel 2010

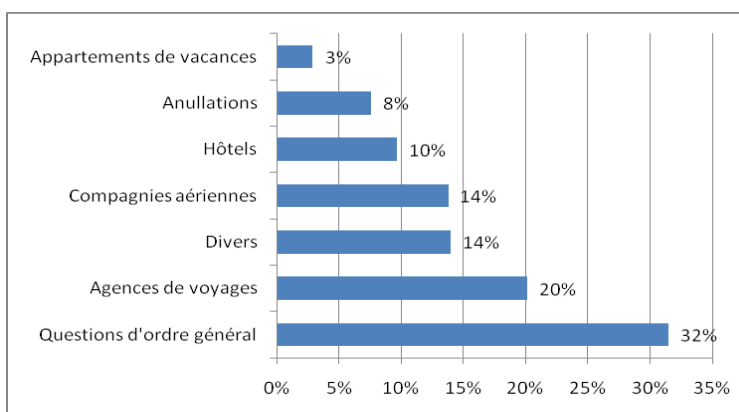
gré la traduction du site web en italien – vraisemblablement en raison de la proximité des aéroports nord-italiens et des réservations directes auprès de tour-opérateurs transalpins.

Avec **près de 40%** de tous les cas, la part des **demandes formulées par écrit** continue de présenter une tendance à la hausse. Bon nombre de voyageurs utilisent 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, notamment en ce qui concerne la remise d'un dossier écrit.

Secteurs concernés par les demandes adressées à l'ombudsman en 2010

La rubrique «Questions d'ordre général» regroupe des problèmes divers, par ex. concernant les réservations sur Internet, auprès de fournisseurs en ligne manquant de sérieux ou les pièges des «voyages casse-roles». Mais elle englobe aussi les demandes relatives à des agences de voyages en faillite ou à la garantie des fonds de la clientèle.

Une part importante des réclamations est en rapport avec le domaine de l'information et du traitement des dossiers par «l'agence de voyages» ou le tour-opérateur. Ce secteur inclut également les conseils insuffisants en matière de formalités douanières et de renseignements complémentaires importants.



Seuls 2% des dossiers traités n'ont pas débouché sur une solution à l'amiable. A une exception près, cette situation était imputable aux clients. L'ombudsman constate ainsi de plus en plus souvent que les remboursements, voire les dommages-intérêts, exigés par les voyageurs sont parfois tellement exagérés que sa proposition de conciliation réaliste et objective, mais jugée «insuffisante» par les plaignants, est purement et simplement rejetée par ces derniers.

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. Ce rythme peut s'accroître, ce qui a été le cas en 2010 avec le «nuage volcanique d'Islande» en avril mais aussi avec le «chaos neigeux» du mois de décembre. Ces demandes ont débouché sur plusieurs interviews retransmises en direct sur des stations de radio et de télévision, notamment dans le cadre de l'émission de consommateurs Kassensturz diffusée sur la chaîne allemande, et portant pour l'essentiel sur les droits des passagers ainsi que sur les obligations des tour-opérateurs et des compagnies aériennes. Sans oublier d'autres sujets à l'instar des «voyages casse-roles», des offres proposées à des prix défiant toute concurrence ou encore des précautions à observer dans le cadre des réservations en ligne.

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

5. Réflexions générales de l'ombudsman

Durant l'année sous revue, un bon nombre d'internautes ont malheureusement atterri à nouveau sur des sites web exploités par des voyagistes louches 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 clients ont été escroqués de plusieurs centaines voire milliers de francs. Divers médias se sont emparés du sujet et ont révélé que cette violation de la loi fédérale sur les voyages à forfait demeurerait impunie faute de dispositions pénales.

Il est préoccupant de constater à quel point 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. La plupart du temps, 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. La situation est à peu près la même pour lesdits «voyages casseroles». Dans ce domaine, il est effrayant de voir avec quelle facilité les vendeurs, pour la plupart très agressifs, sont capables de «refiler» aux personnes présentes leurs articles de pacotille – tels que couvertures antirhumatismales, gouttes médicinales et casseroles – parmi lesquels figurent aussi des voyages prétendument très attractifs. Et il n'est pas rare qu'un participant procède même à plusieurs réservations! Un grand nombre de ces voyages n'ont jamais lieu et les soi-disant taxes de conseil et de réservation ne sont pas remboursés (il suffisait de lire les petits caractères).

L'ombudsman entretient en principe d'excellentes relations avec les voyagistes et les autres prestataires de services qui renvoient d'ailleurs souvent aux services de l'ombudsman de la branche suisse du voyage dans leurs conditions générales. Mais il est également nécessaire de leur rappeler de temps à autre les droits des voyageurs. D'autre part, l'ombudsman doit de plus en plus souvent corriger des revendications parfois disproportionnées pour les ramener à des proportions susceptibles de déboucher sur une solution acceptable par toutes les parties.

A l'ère des réservations en ligne, l'ombudsman reçoit malheureusement toujours plus de réclamations ayant trait à des prestations individuelles réservées par les clients auprès de différentes sources, par exemple différents 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. L'ombudsman a souvent été sollicité pour des problèmes de ce type dans les situations de crise déjà évoquées, à savoir au moment du nuage volcanique et du chaos neigeux du mois de décembre 2010.

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. Il est désormais disponible en français, allemand, italien et anglais.

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
F: 062 212 66 80

Nouvelle adresse dès le 20 juillet 2011:

Ombudsman de la branche suisse du voyage
Etelstrasse 42 / Case postale
8038 Zurich
T: 044 485 45 35
F: 044 485 45 30

Contact: Du lundi au vendredi, de 10h00 à 16h00

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 31.12.2010)

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

Walter Güntensperger
Rolf Helbling
Stefan Leser
Heinrich Marti
Thomas Stirnimann



Beat F. Dannenberger
Ombudsman

4601 Olten, le 05 mai 2011
