

# OMBUDSMAN

DER SCHWEIZER REISEBRANCHE  
DE LA BRANCHE SUISSE DU VOYAGE  
DEL RAMO VIAGGI SVIZZERO  
OF THE SWISS TRAVEL INDUSTRY

## Rapport annuel 2014

**Franco V. Muff**

### **Ombudsman de la branche suisse du voyage**

Le rapport annuel fournit un aperçu du travail de l'ombudsman et de son équipe. Les statistiques renseignent sur les principaux cas traités au cours de l'exercice écoulé. Le rapport est complété par des commentaires et analyses.



## **Table des matières**

1. Résumé
2. Le travail de l'ombudsman
3. Statistiques
4. Constatations et réflexions d'ordre général
5. Rétrospective et perspectives
6. Bureau de l'ombudsman et organe responsable

### **1. Résumé**

- **Le travail de l'ombudsman**

Le travail de l'ombudsman et de son équipe couvre un vaste éventail de tâches. Interlocuteur privilégié des consommateurs et des agences de voyages, le bureau se charge en priorité de leur fournir des informations et des explications tout en jouant son rôle de service de médiation neutre.

- **Statistiques**

Avec une hausse des cas de l'ordre de 4%, dont la majeure partie concerne les voyages en avion et les transactions en ligne, les chiffres de l'an dernier se situent dans la même fourchette qu'en 2013.

- **Constatations et réflexions d'ordre général**

L'ombudsman explique les droits et obligations des voyageurs, ainsi que le devoir d'information incombant aux organisateurs et aux agences de voyages. Il expose également aux parties les exigences découlant de la loi sur les voyages à forfait, en mettant l'accent tant sur la complexité des contraintes liées aux opérations en ligne que sur l'exactitude et la validité des documents de voyage.

- **Rétrospective et perspectives**

Le nouvel ombudsman remercie son prédécesseur Beat F. Dannenberger de lui avoir légué un bureau bien organisé ainsi qu'une équipe motivée, qui connaîtra un autre changement en 2015.

En effet, Madame Bernadette Meier prendra sa retraite après 8 ans d'un engagement sans relâche et sera remplacée par une nouvelle collaboratrice à partir du 1<sup>er</sup> avril 2015. L'ombudsman profite de cette occasion pour lui adresser ses vifs remerciements.

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

Dans cette rubrique, vous trouverez des informations relatives à l'adresse, à l'équipe et à l'organe responsable de l'ombudsman de la branche suisse du voyage

- **Travail de relations publiques et de communication avec les médias**

Autre volet du travail de l'ombudsman, cette activité est illustrée par quelques exemples.

## 2. Le travail de l'ombudsman

L'objectif principal visé lors de la création du service de l'ombudsman il y a 25 ans demeure valable aujourd'hui. Le bureau reste un interlocuteur de choix pour les consommateurs qui ne sont pas satisfaits du traitement de leurs réclamations au retour des vacances. Il intervient alors en analysant ces plaintes, si nécessaire, et en recherchant le dialogue avec le prestataire et / ou l'agence de voyages afin de pouvoir proposer une solution convenant à toutes les parties. Il s'agit en premier lieu d'éviter une dégradation de la situation et de jouer le rôle de médiateur dans le but de mettre un terme à l'affaire ou de déboucher sur un compromis acceptable.

En règle générale, l'expérience et les connaissances de l'ombudsman et de ses collaboratrices permettent d'aboutir à une issue positive dans le cadre du règlement de ces conflits. Il est également important d'expliquer les tenants et aboutissants, ainsi que de créer un climat de confiance mutuel, en veillant à mettre en lumière les attentes des deux parties et en conservant toujours une position neutre.



### 3. Statistiques

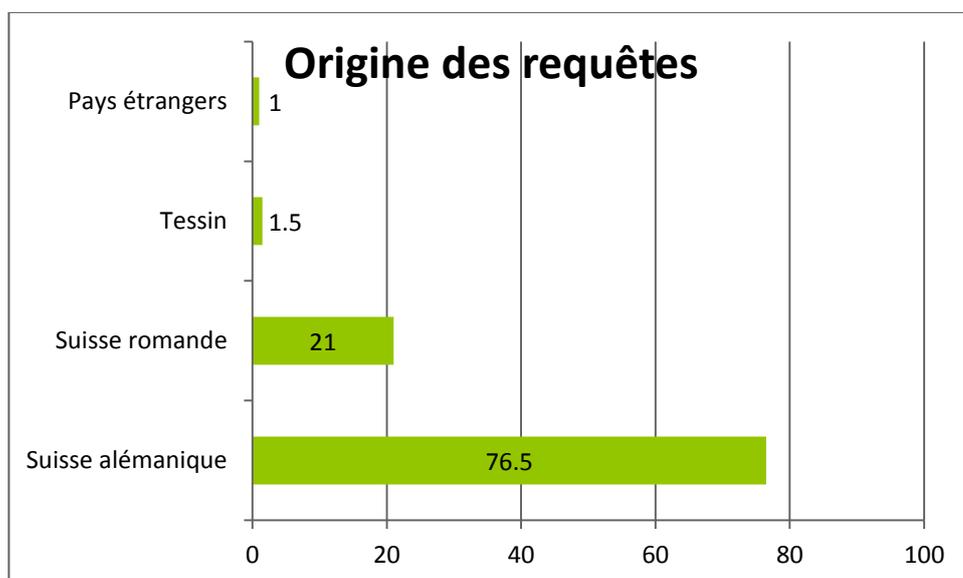
Le bureau de l'ombudsman a traité 1642 cas au total, un chiffre en hausse de 4% par rapport au précédent exercice. Le nombre des demandes formulées par téléphone demeure plus élevé que celui des requêtes qui nous sont adressées par écrit.

**63% des cas sont transmis et liquidés par téléphone, tandis que 37% sont traités sous forme écrite.**

Le traitement par oral constitue bien évidemment la solution idéale pour les cas simples. Il s'agit essentiellement de demandes de renseignements relatifs à des réclamations en cours concernant des agences de voyages ou des tour-opérateurs, ainsi que de nombreuses questions d'ordre général au sujet des voyages. A cela s'ajoutent les demandes de conseils formulées par les voyageurs avant le départ. Mais au final, ce sont clairement les requêtes adressées par écrit qui sollicitent le plus le bureau de l'ombudsman et peuvent l'occuper sur une période prolongée. Un phénomène qui s'explique par la complexité des cas et parfois aussi par le manque d'efficacité et d'intérêt des parties impliquées.

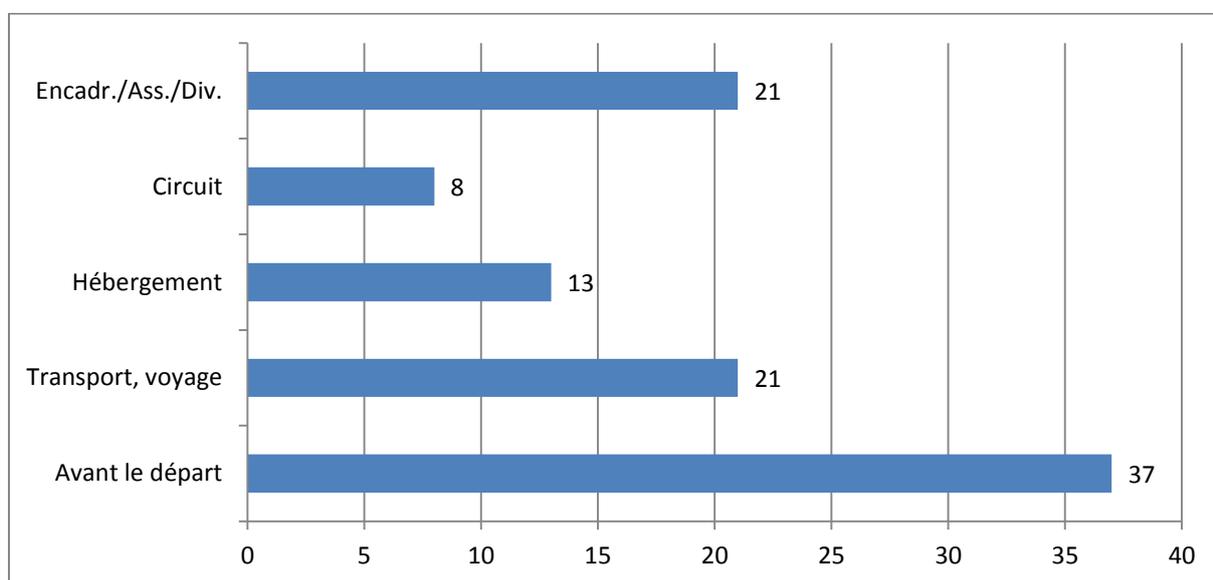
#### Origine des requêtes

L'origine des requêtes reflète la structure de la population helvétique. En d'autres termes, la Suisse alémanique représente la plus grande part devant la Suisse romande. Peu de requêtes nous sont parvenues depuis le Tessin, vraisemblablement parce que les Tessinois ont tendance à partir en voyage au départ de l'Italie, une alternative plus pratique et souvent plus avantageuse pour eux. Bien que les demandes émanant de l'étranger soient extrêmement rares, quelques cas intéressants ont été résolus en cours d'année.



## Thèmes

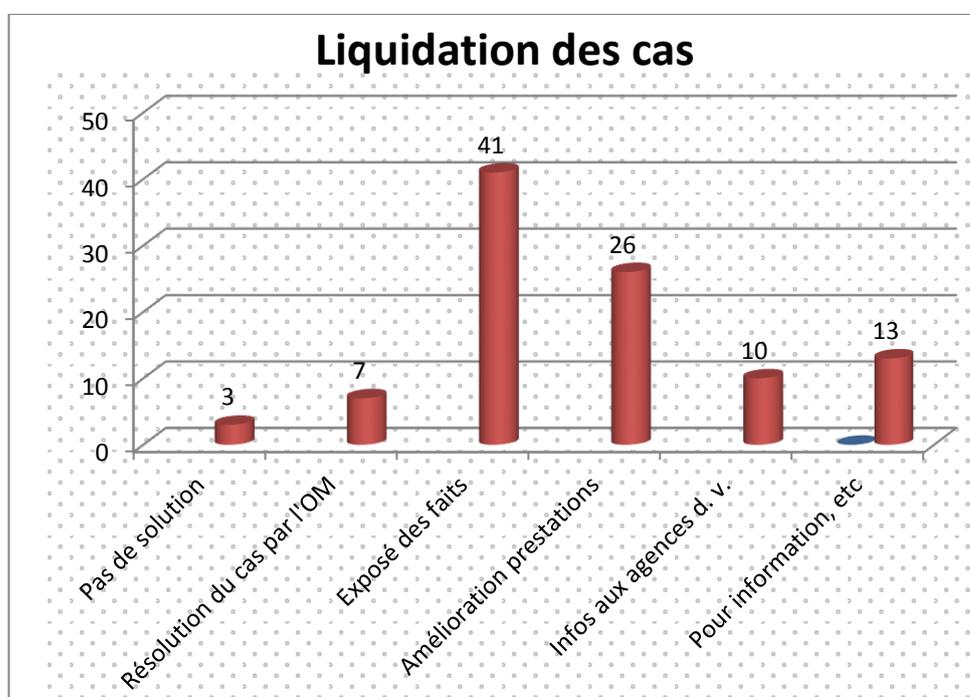
Le sujet "avant le départ" représente la plus grande part. Compte tenu de la tendance à réserver toujours davantage sur internet, il faut s'attendre à ce que ce pourcentage augmente encore dans les années à venir. Du fait que les secteurs "circuit" / "voyage" et "hébergement" sont la plupart du temps en relation avec des voyages réservés auprès de tour-opérateurs, la faible proportion de demandes qui nous sont adressées dans ces domaines permet de conclure que les clients sont globalement satisfaits du règlement des cas par les organisateurs concernés. La rubrique "transport / voyage" inclut également les questions ayant trait aux bagages, aux retards et aux annulations.



## Traitement des cas transmis par écrit

La médiation en cas de litiges constitue l'objectif suprême du bureau de l'ombudsman. Nous évaluons les cas problématiques qui nous sont soumis avec le plus grand soin et en adoptant une position neutre, en nous efforçant de trouver une solution acceptable qui va fréquemment de pair avec une amélioration de la prestation pour le voyageur. Cette année, nous avons souvent été amenés à fournir de l'aide dans le domaine des "compagnies aériennes". A noter que ces démarches génèrent un travail conséquent, mais s'avèrent généralement payantes au final. La rubrique "explications" représente le pourcentage le plus élevé. Ce chiffre illustre les cas dans lesquels nous avons dû expliquer des aspects ou réactions de prestataires de services ou faire comprendre aux plaignants que leurs attentes ne correspondaient pas à la réalité.

Dans un nombre considérable de cas, cette démarche se révèle ardue pour la simple et bonne raison que les demandeurs manifestent peu de compréhension à l'égard de notre approche. A titre d'exemple, nous mettons rapidement un terme à la discussion lorsque celle-ci porte sur la question de savoir si le départ prématuré d'un hôtel justifie un remboursement de la taxe de séjour ainsi que de l'électricité qui n'a pas été consommée.



#### 4. Constatations et réflexions



*Le monde est un livre, et ceux qui ne voyagent pas n'en lisent qu'une page*  
(Citation de Saint-Augustin 1813-1863)

Le soussigné adhère totalement à la citation attribuée à Saint-Augustin. Encore faut-il être prêt à lire l'ouvrage dans son intégralité pour en apprécier toute la saveur. Faute de quoi, il ne livrera qu'une partie de ses secrets, ce qui est regrettable.

Bien que les Suisses semblent toujours autant enclins à voyager, certains touristes peinent encore à accepter les us et coutumes propres aux pays étrangers. La numérisation croissante au sein de notre société touche toutes les catégories de population et ses répercussions sur le domaine des voyages ont de quoi surprendre. Qui imaginerait en effet que les personnes dans la vingtaine aiment réserver leurs voyages au sein d'une agence alors que les quinquagénaires estiment qu'il s'agit d'une méthode obsolète? Mais lorsque ces derniers sont peu familiarisés avec les "réservations par internet", il est facile à comprendre que la complexité de l'affaire les dépasse et qu'ils risquent de regretter leur décision après coup.

Les "réservations en ligne" effectuées par les voyageurs nous ont occasionné beaucoup de travail au cours de l'année écoulée. Il est étonnant de constater à quel point certains consommateurs manquent de prudence lorsqu'ils choisissent un fournisseur sur le net. Un site web bien conçu ne renseigne pas forcément sur la fiabilité du prestataire. Et pourquoi se tourner vers un fournisseur exotique, qui est difficile à contacter en cas de problème? Dans le cadre de ces réservations, attendre un encadrement de qualité, des conseils et de l'aide, ainsi qu'un service à la clientèle faisant preuve d'engagement, relève souvent du vœu pieux.

Rien d'exceptionnel à signaler l'an dernier en ce qui concerne les réservations dans les points de vente, en d'autres termes via les agences ou les tour-opérateurs en Suisse. Les offres doivent correspondre à la réalité, au même titre d'ailleurs que les attentes des clients. Les dysfonctionnements mineurs sur place, les incidents, les malentendus et autres désagréments font partie de la routine et n'affectent pas très longtemps le consommateur, à condition qu'il soit possible de trouver des solutions et fournir des explications. Comme c'était déjà le cas ces dernières années, l'ombudsman et son équipe sont parvenus dans de nombreux dossiers à négocier un règlement à l'amiable. Les clients comprennent assez mal la politique de quelques compagnies maritimes qui ne sont pas autorisées à verser des dédommagements en espèces,

même si les défauts ou les prestations non conformes sont clairement attestés. Il n'est pas sûr que le client apprécie la variante du bon donnant droit à une réduction sur le prix d'une nouvelle réservation. Surtout lorsque les expériences vécues à bord ne donnent nullement envie de repartir en croisière avec la même compagnie. L'avenir nous dira si ce type de fidélisation de la clientèle est payant!

Le *règlement 261 sur les droits des passagers* demeure un thème récurrent. D'une part, bon nombre de voyageurs ont des attentes trop élevées dans ce domaine. Mais, d'autre part, maintes compagnies aériennes pourraient mieux se positionner en réduisant le délai de traitement des réclamations. Nous constatons malheureusement une tendance inverse chez certaines compagnies, un phénomène que nous jugeons préoccupant. S'agit-il d'une stratégie? Le sujet mérite réflexion.

L'ombudsman et son équipe ont une nouvelle fois été confrontés à de nombreux cas liés à des erreurs de saisie lors de la réservation de vols sur internet ou à des refoulements pour cause de documents d'identité non conformes ou périmés, respectivement d'absence de visa. Les commissions et majorations perçues pour les paiements par carte de crédit sont un autre sujet sensible qui a l'art d'échauffer les esprits. Les opinions peuvent diverger sur ce point, c'est une évidence. Mais quand la compagnie aérienne indique clairement les conditions en la matière, il n'est pas très judicieux de faire intervenir la cavalerie après coup. D'une part, le consommateur a le choix jusqu'au dernier clic d'entériner ou non sa décision de réserver. Et, d'autre part, même si le voyageur juge le supplément trop élevé en termes de pourcentage, le montant à payer dans l'absolu est généralement trop modeste pour qu'il vaille la peine de s'énerver exagérément.

Au cours de l'an dernier, la faillite d'un prestataire spécialisé dans les voyages de noces a réduit à néant ou tout au moins gravement terni les perspectives de vacances de rêve pour de nombreux clients. Cette affaire a démontré une fois de plus qu'il vaut largement la peine de vérifier, avant la réservation d'un arrangement, si le prestataire est membre d'un fonds de garantie et dispose dès lors d'une garantie de voyage. Comme ce n'était malheureusement pas le cas dans l'exemple en question, nous avons dû nous limiter à fournir des conseils et des explications, à placer une mise en garde à ce sujet sur notre site web et à exhorter les sociétés actives dans l'organisation de mariages à ne plus collaborer avec cette entreprise, même si elle venait à se recréer sous un nouveau nom.

## 5. Rétrospective et perspectives

Le soussigné dresse un bilan positif de sa première année dans la fonction d'ombudsman de la branche suisse du voyage. Grâce à sa longue expérience dans la branche du tourisme et le soutien efficace de ses collaboratrices, les affaires ont pu être menées à bien sans aucun problème. La responsabilité du service de médiation consistant à soumettre les requêtes des clients à une évaluation neutre représente un travail extrêmement intéressant. Il convient de souligner expressément à ce sujet que le bureau de l'ombudsman est libre d'agir sans aucune influence de la branche. Bien entendu, les commentaires qui lui parviennent ne sont pas toujours élogieux. C'est dans l'ordre des choses et généralement imputable au fait que le demandeur attend de nous des prestations irréalisables pour un motif ou un autre. Pour terminer, je tiens à adresser mes sincères remerciements à Madame Bernadette Meier Saurina pour son infatigable engagement au service de l'ombudsman. Je lui souhaite beaucoup de bonheur, une bonne santé et plein succès dans cette nouvelle tranche de vie. A partir du 01.4.2015, l'effectif sera à nouveau complet. Nous nous réjouissons d'accueillir Madame Barbara Schiesser, qui dispose elle aussi d'une grande expérience dans le domaine des voyages.

Ma nouvelle tâche m'a également amené à entretenir des contacts réguliers avec des journalistes de la presse quotidienne, ainsi qu'à répondre aux questions et aux demandes d'interviews de différentes stations de radio et de télévision. J'ai souvent été sollicité par la chaîne SRF 1, généralement sur des sujets en lien avec les voyages traités dans les émissions "Espresso" ou "Rendezvous am Mittag". En toute logique, ces demandes fluctuent en fonction de l'actualité. Les contacts se sont restreints à la Suisse alémanique et à la Suisse romande en 2014. Même si la plupart des contacts sont pris dans l'urgence, ces relations se sont en règle générale avérées aussi agréables que fructueuses. J'ai en outre été invité plusieurs fois à présenter le service de médiation et à répondre aux questions y relatives.



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

Franco V. Muff	Ombudsman
Bernadette Meier Saurina	Conseillère
Gabi Neuhaus	Conseillère

### Adresse

Ombudsman de la branche suisse du voyage

Etzelstrasse 42

Case postale 821

8038 Zurich

Téléphone: 044 485 45 35 Du lundi au vendredi, de 10h00 à 16h00

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

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

Le site web renseigne sur la marche à suivre pour soumettre un cas à l'ombudsman (formulaire) et fournit des informations d'actualité aux voyageurs. Disponible dans les trois principales langues nationales ainsi qu'en anglais, il peut également être consulté sur tablette ou smartphone.

### Organe responsable et compétence

La "**Fondation Fonds de garantie légal de la branche suisse du voyage**" est responsable de la garantie des fonds de la clientèle. Elle finance par ailleurs à 100% le bureau de l'ombudsman de la branche suisse du voyage, qui effectue son travail en toute indépendance.

### Conseil de fondation:

André Dosé, président	Olivier Dupont
Jacques Lathion, vice-président	Martin Bürgin
Martin Wittwer, vice-président	Walter Güntensperger
Rolf Besser	Rolf Helbling
Daniel Bühlmann	Heinrich Marti



Franco V. Muff

Ombudsman