



UNE PLAINTE
À FORMULER
AU SUJET DE VOTRE
VOYAGE ?

NOUS VOUS
AIDONS
À VOUS Y
RETROUVER !



SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Rue du Progrès 50 – 1210 Bruxelles

N° d'entreprise : 0314.595.348



○ 0800 120 33 (numéro gratuit)



○ SPFEco



○ @fodeconomie



○ [linkedin.com/company/fod-economie](https://www.linkedin.com/company/fod-economie) (page bilingue)



○ [instagram.com/spfec](https://www.instagram.com/spfec)



○ [youtube.com/user/SPFEconomie](https://www.youtube.com/user/SPFEconomie)



○ economie.fgov.be

Editeur responsable :

Regis Massant

Président a.i. du Comité de direction

Rue du Progrès 50 – 1210 Bruxelles

Version internet

Table des matières

1. Si vos vacances de rêve tombent à l'eau.....	4
2. Comme consommateur, vous êtes légalement protégé.....	4
2.1. Vous avez réservé via un organisateur de voyage ou un revendeur	4
2.1.1. Trois concepts importants de la Loi sur les voyages à forfait	4
2.1.2. Vos droits comme voyageur	5
2.1.3. La différence entre un organisateur de voyage et un revendeur	6
2.1.4. Obligations de l'organisateur de voyages et du revendeur	6
2.2. Vous avez réglé vous-même votre voyage	8
2.3. Règles internationales et européennes à propos des droits des passagers	9
3. Une solution à votre litige voyage	9
3.1. Etape 1 : recherchez une solution au moment où le problème se pose	9
3.1.1. Toute plainte a ses motifs.....	9
3.1.2. Signalez votre problème sur place	9
3.1.3. Qui est votre interlocuteur ?.....	10
3.1.4. Suivez la procédure de plainte de votre organisateur de voyages ou revendeur. .	10
3.1.5. Qu'en est-il lors d'un voyage ou séjour réservé via un site de réservation ?	10
3.2. Etape 2: de retour à la maison : et maintenant ?	11
3.2.1. Confirmez votre plainte par écrit.....	11
3.2.2. A qui vous adressez-vous ?	11
3.2.3. Joignez toutes les pièces probantes	11
3.2.4. Suivez votre plainte de près.....	13
3.2.5. Règles légales pour le traitement des litiges de consommation	14
3.2.6. Alternatives en dehors du tribunal	14
3.3. Etape 3 : Signalez votre problème sur « pointdecontact.belgique.be ».....	14
3.3.1. Un point de contact central	14
3.3.2. Que fait l'Inspection économique ?	15
3.3.3. Attention aux pratiques trompeuses.....	15
3.3.4. Victime de délits comme un vol en voyage ?.....	16
3.4. Etape 4 : recherchez un médiateur sur Belmed	16
3.5. Etape 5 : adressez votre plainte à la bonne instance	16
3.5.1. Commission Litiges Voyages.....	16
3.5.2. Service de Médiation pour le Consommateur	19
3.5.3. Centre européen des Consommateurs	19
3.5.4. Litiges de voyage entre particuliers.....	20
3.6. Etape 6 : envisagez des démarches judiciaires.....	20
3.6.1. Alternatives à une citation.....	21
3.7. Etape 7 : entamez une procédure judiciaire	22
4. En savoir plus	24
4.1. Sur vos droits légaux ?	24
4.2. Autres informations	24

1. Si vos vacances de rêve tombent à l'eau

Votre voyage ne s'est pas déroulé comme prévu. Votre vol avait du retard. Votre maison de vacances ne correspondait pas aux photos en ligne. L'accueil des enfants dans votre village de vacances n'était pas suffisant. Lors de la restitution de votre voiture de location, votre carte de crédit a été débitée pour un dommage que vous n'aviez pas causé...

Qui va en voyage espère revenir à la maison sans soucis et totalement détendu. Mais chaque voyage ne se déroule toutefois pas sans écueils. Quelque chose peut mal se passer avec la réservation, le transport, le séjour, les activités de voyage...

La plupart des litiges relatifs aux voyages sont de loin des litiges contractuels. Ils découlent du non-respect du contrat. Plusieurs parties peuvent être impliquées et il n'est pas toujours évident de déterminer qui est juridiquement responsable de quoi.

Tentez de résoudre le problème à l'amiable

En cas de litige, vous devriez vous adresser à la partie qui est responsable du manquement ou du désagrément. Il peut s'agir de votre organisateur de voyage, de l'agence de voyages où vous avez réservé le voyage, de la compagnie aérienne, de l'exploitant d'autocars, du bailleur de la maison de vacances, de l'exploitant de l'hôtel, de l'entreprise de location de votre voiture...

2. Comme consommateur, vous êtes légalement protégé

Aboutirez-vous rapidement à une solution pour votre litige ? Cela dépend de la formule de voyage que vous avez choisie :

- avez-vous réglé vous-même votre voyage ? ou
- avez-vous réservé via un organisateur de voyages ou un revendeur, comme agent de voyage ?

2.1. Vous avez réservé via un organisateur de voyage ou un revendeur

Vous avez réservé votre voyage via un organisateur de voyage ou un revendeur ? Dans ce cas, la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (ci-après Loi sur les voyages à forfait) vous offre la protection légale nécessaire¹.

2.1.1. Trois concepts importants de la Loi sur les voyages à forfait

Voyage à forfait

Un **voyage à forfait** est un voyage qui regroupe divers services de voyage, comme le transport et le séjour. Par exemple : la réservation du vol et de l'hôtel ou la réservation du vol avec la réservation d'un véhicule de location. La loi définit un voyage à forfait comme la combinaison d'au moins deux types de services de voyage aux fins du même voyage².

¹ La [loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage](#) est une transposition en droit belge de la directive européenne 2015/2302. Elle remplace la Loi sur les voyages du 16 février 1994 et est en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2018.

² Pour les définitions juridiques, vous consulterez les dispositions de l'art. 2 de la loi. Un consommateur est une personne physique qui agit en dehors du cadre de son commerce, de son entreprise, de son métier ou de son activité professionnelle.

Services de voyage

Les services de voyage sont le transport de voyageurs comme le vol, l'hébergement, la location d'une voiture et tous les autres services touristiques qui ne font pas partie du service de voyage lui-même comme, par exemple, les excursions avec guide. Les assurances-voyage ne sont pas considérées comme des services touristiques. Par exemple, si vous réservez le vol et concluez également une assurance annulation, il ne s'agit alors pas d'un voyage à forfait au sens de la loi.

Prestations de voyage liées

Il est question de **prestations de voyage liées** lorsque vous choisissez auprès d'un point de vente, au même moment, deux services de voyage différents et les payez aussi distinctement (p.ex. la réservation et le paiement de l'hôtel suivi d'une réservation et du paiement du vol lors du même contact avec votre agent de voyage).

Si le revendeur, lors de la réservation d'un service de voyage – ou au plus tard 24 heures après – vend de manière ciblée un autre service de voyage, il est aussi question de prestations de voyage liées. Tel est le cas lorsque, dans les 24 heures de la confirmation de la première réservation (p.ex. le vol), vous réservez un second service de voyage (p.ex. l'hôtel via l'e-mail que votre agent de voyage a fourni en confirmation du vol).

Ce ne sont certainement pas toutes les activités de voyage qui tombent dans le champ d'application prévu par la Loi sur les voyages à forfait. La loi **ne s'applique pas** :

- aux voyages organisés de moins de 24 heures sans nuitée (p.ex. excursion d'un jour à Cologne en bus, repas dans un restaurant et excursion avec guide de la ville).
- voyages qui sont organisés de manière incidente, sans but lucratif, et exclusivement pour un groupe limité et clairement délimité de voyageurs (p.ex. un voyage de quatre jours vers Londres organisé par l'école de votre fille).

2.1.2. Vos droits comme voyageur

Comme consommateur d'un voyage à forfait ou de prestations de voyage liées, vous avez de nombreux droits légaux. Vous pouvez les invoquer en cas de manquements³. Il peut s'agir de manquements avant le départ (p.ex. lors de la réservation), lors du transport (p.ex. avec le vol), sur le lieu de destination (p.ex. avec l'hôtel) ou durant le voyage lui-même (p.ex. pour les activités de voyage prévues) et lors du retour.

Comme consommateur, vous ne pouvez pas renoncer aux droits prévus par la loi (cf. art. 75 de la Loi sur les voyages à forfait). Les dispositions légales sont en effet d'ordre public (c.-à-d. impératives). Cela signifie aussi que l'organisateur du voyage ou le revendeur ne peut limiter ou exclure contractuellement vos droits légaux.

Dans la loi sur les voyages à forfait, le concept de « voyageur » est défini de manière large. Il ne s'agit pas seulement du consommateur - la personne physique qui agit en-dehors du cadre de son commerce, de son entreprise, de son métier ou de son activité professionnelle - mais aussi des entreprises, professions libérales, indépendants et autres personnes physiques qui réservent un voyage d'affaires ou de service via les mêmes canaux de réservation⁴.

³ La législation et les droits légaux du consommateur ne sont pas commentés ici en détail. Pour en savoir plus, vous pouvez suivre les liens repris au point 4 « En savoir plus sur vos droits légaux ».

⁴ Cf. art. 2.6 de la Loi sur les voyages à forfait. Les voyages d'affaires tombent donc dans le champ d'application de la législation sauf s'ils sont conclus dans le cadre d'un contrat-cadre.

Qu'en est-il des suppléments ?

En pratique, lors de la réservation d'un voyage à forfait, un acompte doit être payé et ensuite le solde, au plus tard quelques semaines avant le départ. Si vous réservez seulement le vol, vous devez alors généralement payer immédiatement lors de la réservation. Vous ne recevez les documents de voyage comme les billets d'avion qu'après paiement du voyage.

Il arrive toutefois souvent que vous receviez ensuite une facture pour **des frais supplémentaires** comme des suppléments carburant, des taxes supplémentaires et des impôts comme des droits d'atterrissage, des taxes de départ et d'arrivée dans les aéroports, des frais de change... (art. 19 à art. 23 de la Loi sur les voyages à forfait).

Dans ces cas également, le législateur a prévu une protection légale : ainsi, les frais supplémentaires ne peuvent dépasser 8 % du prix de base du voyage. Si vous n'êtes pas d'accord, vous devez contester la facture pour le montant supplémentaire, de préférence par recommandé. Vous pouvez alors résilier le contrat de voyage sans indemnité de résiliation.

2.1.3. La différence entre un organisateur de voyage et un revendeur

Un **organisateur de voyages** vend des voyages à forfait qui sont composés par ses soins.

Un **revendeur** vend des voyages à forfait qui sont composés par un organisateur. Il agit comme intermédiaire pour la réservation, par exemple une agence de voyages exploitée par un agent de voyage indépendant. Un revendeur qui ne revend pas seulement des voyages d'un organisateur, mais compose également lui-même des voyages doit être considéré comme un organisateur de voyages.

2.1.4. Obligations de l'organisateur de voyages et du revendeur

Lors de la réservation de votre voyage

Une des obligations légales les plus importantes est l'obligation d'information précontractuelle avant la conclusion du contrat de voyage à forfait. Vous pouvez réserver votre voyage directement chez un organisateur de voyages ou chez un revendeur comme votre agent de voyages. Avant de réserver le voyage, vous devez être informé minutieusement :

- du voyage lui-même ;
- des services de voyage inclus ;
- de la période du voyage ;
- de toutes les conditions du voyage, en ce compris e.a. le prix (art. 5) ;
- etc.

Les informations des brochures de voyages sont contraignantes. L'information précontractuelle fait en effet partie intégrante de votre contrat de voyage (art. 8). Lors de la réservation, vous devez également recevoir un [formulaire d'information standard](#). Il décrit vos droits de base tels que décrits dans la Loi sur les voyages à forfait (art. 7).

Le contenu du contrat de voyage à forfait et des documents que vous devez recevoir lors de la confirmation de la réservation est réglé par la loi (art. 10 à art. 14). Votre organisateur de voyages et/ou revendeur doivent respecter scrupuleusement ces prescriptions.

Lors d'un voyage à forfait et de prestations de voyage liées, vous bénéficiez de la protection contre les modifications par l'offrant (art. 24 à art. 28). Imaginons que l'organisateur de voyages, avant votre départ, vous avertisse qu'il ne peut pas effectuer un des éléments les plus importants du voyage à forfait et qu'il offre une alternative. Vous pouvez alors soit marquer votre accord sur la modification proposée (et éventuellement la réduction de prix qui l'accompagne), ou résilier le contrat sans frais (et donc demander le remboursement intégral). L'organisateur peut également vous proposer un autre voyage à forfait de remplacement de qualité équivalente ou supérieure.

Lors de l'exécution du contrat de voyage

La loi règle également vos droits légaux lors de l'exécution du contrat de voyage. L'organisateur est le responsable final sur le plan juridique des services de voyage dans le contrat, ainsi que des autres prestataires de services qui accomplissent des services.

Mais qu'en est-il si le voyage ne se déroule pas comme vous l'aviez prévu ? Les règles suivantes s'appliquent alors en cas de non-conformité, de résiliation et de compensation (art. 34 à art. 40).

- Comme voyageur, vous devez informer l'organisateur du voyage le plus rapidement possible si l'exécution du voyage n'a pas lieu comme fixé par le contrat (art. 34).
- Si un ou plusieurs services de voyage ne sont pas exécutés conformément au contrat, l'organisateur y remédie le plus rapidement possible, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés (art.35).
- Si l'organisateur de voyage refuse de remédier à la non-conformité dans un délai raisonnable, vous avez alors le droit d'engager vous-même certains frais et d'en réclamer le remboursement (art. 36). Tel n'est pas le cas s'il est impossible pour l'organisateur ou si cela entraîne des coûts disproportionnés de remédier au problème (comme mentionné à l'art. 35).
- Si une partie importante des services de voyage ne peut être exécutée comme convenu, l'organisateur propose, sans frais supplémentaires, d'autres prestations appropriées de qualité égale ou supérieure. Si l'alternative offerte est de qualité inférieure, vous avez alors droit à une réduction de prix (art. 37).
- La non-exécution du contrat compromet-elle la poursuite du voyage ? L'organisateur de voyage n'y a pas remédié ou pas remédié dans un délai raisonnable ? Vous pouvez alors résilier le contrat de voyage sans indemnité de résiliation et avez droit à une réduction de prix et/ou une indemnité. Si le voyage à forfait prévoit un transport de passagers, vous avez alors droit au rapatriement par un moyen de transport équivalent, sans retard excessif et sans frais supplémentaires (art. 38).
- Lorsque votre retour n'est pas possible à temps en raison de « circonstances exceptionnelles et inévitables » (force majeure), les frais de l'hébergement pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur sont pour le compte de l'organisateur (art. 39).
- Si vous êtes une personne handicapée, vous avez alors certains droits et l'organisateur de voyages doit en tenir compte (art. 40).

Droits supplémentaires

Les dispositions légales suivantes s'appliquent dans les cas ci-dessous :

- vos droits si l'organisateur de voyage résilie lui-même le contrat de voyage (art. 29 et art. 30) ;
- vos droits comme consommateur lors de la résiliation du voyage par l'organisateur (art. 31 et art. 32) ;
- le droit de cession du voyage à un autre voyageur (art. 16 à art. 18) ;
- vos droits en cas de modifications de prix (art. 19 à art. 23) ;
- vos droits en cas de modification d'autres éléments essentiels du voyage à forfait (art. 24 à art. 28) ;
- le droit légal à une réduction de prix ou une indemnité si le voyage ne répond pas à ce qui est fixé dans le contrat de voyage à forfait (art. 47 à art. 53).

Dans cette brochure, nous n'approfondirons pas les dispositions légales précitées. Elles visent surtout une meilleure protection du consommateur. Vous trouverez des informations à ce sujet dans les liens repris sous le point 4 « En savoir plus sur vos droits légaux ».

Règles légales lors d'une réservation en ligne

Si vous réservez votre vol ou votre voyage à forfait en ligne, la [réglementation de la vente à distance](#) est alors applicable. Dans un tel cas (p.ex. vente sur internet), lors de la conclusion de la vente (la réservation), il n'y a pas de contact physique simultané entre l'acheteur et le vendeur. La législation prévoit donc des dispositions spécifiques pour protéger le consommateur. Une des nombreuses obligations du vendeur en ligne concerne l'information correcte avant que la vente

ne soit conclue. Il s'agit de l'obligation d'information précontractuelle. Le vendeur doit aussi pouvoir démontrer qu'il y a été satisfait.

En outre, lors d'une vente à distance, vous avez le droit légal de révoquer le contrat sans frais ni indication de motifs. Il y a toutefois des exceptions importantes à cette règle générale. Si vous avez réservé un vol ou un voyage à forfait, vous ne disposez alors pas de ce droit de rétractation. Tel est également le cas si vous réservez un logement de vacances⁵.

Protection légale contre l'insolvabilité financière

Les organisateurs de voyages et les revendeurs doivent conclure une assurance contre l'insolvabilité financière⁶. En cas de faillite, l'assureur de votre organisateur de voyages ou revendeur⁷, remboursera les acomptes payés ou mettra tout en œuvre afin que le voyage que vous avez réservé puisse néanmoins avoir lieu. Si le voyage ne peut être poursuivi à la suite de la faillite, vous avez alors droit à un rapatriement.

La loi belge est une transposition d'une directive européenne. La règle relative à l'assurance insolvabilité obligatoire s'applique également aux autres états-membres européens.

2.2. Vous avez réglé vous-même votre voyage

Vous avez entièrement organisé votre voyage vous-même et réservé directement le vol et l'hôtel sans intervention d'un organisateur de voyages ou revendeur ? Vous ne bénéficiez alors **pas** de la protection de la Loi sur les voyages à forfait. Dans ce cas, vous dépendez des dispositions contractuelles du contrat de transport ou des conditions de séjour de l'exploitant de l'hôtel ou du bailleur de votre hébergement de vacances. Mais là aussi, il doit y avoir un équilibre entre les droits et prestations réciproques des parties. En consultant au préalable les conditions générales et particulières de vente, vous évitez de vous retrouver par la suite face à des surprises désagréables.

Un conseil en or lors de la réservation de services de voyage sur internet

Soyez attentif, lors de votre recherche de services de voyage sur internet, lors de la réservation online et du paiement. Cherchez des références sur internet.

Vérifiez si vous pouvez trouver les coordonnées de l'entreprise :

- la dénomination
- le numéro d'entreprise (ou l'identification similaire pour les entreprises à l'étranger)
- le numéro de TVA (VAT, TVA, MWS...)
- l'adresse complète
- le numéro de téléphone
- l'adresse e-mail

Ne faites pas de réservations sur des sites douteux. Si l'identité n'est pas indiquée ou n'est pas indiquée de manière complète sur le site web, vérifiez alors toujours qui se trouve derrière le site web. Vous pouvez le faire via le site web de [DNS Belgium](#) pour les noms de domaine belges ou via le site web de [Whois](#) pour les titulaires de noms de domaine étrangers.

⁵ Conformément à l'art. VI.53 12° du Code de droit économique, le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation pour la fourniture d'un hébergement, autre qu'à des fins résidentielles, d'un transport, de services de location de voitures, de restauration et services liés à des activités de loisirs si les contrats prévoient une date ou une période d'exécution spécifique.

⁶ En application de la loi sur les voyages à forfait (cf. art. 54 e.s. pour les voyages à forfait, art. 65 e.s. pour les prestations de voyage liées et art. 72 pour la vente de services de voyage distincts) et de l'arrêté royal du 29 mai 2018, un organisateur de voyages ou revendeur qui, outre des voyages à forfait, vend également des services de voyage distincts, doit conclure une assurance contre l'insolvabilité. Cette obligation ne vaut pas pour les intermédiaires qui vendent uniquement des services de voyage distincts (p.ex. la location de maisons de vacances comme intermédiaire).

⁷ En Belgique, le Fonds de Garantie Voyages (une association d'assurances mutuelles du secteur belge du voyage) et l'assureur britannique établi en Belgique MS AMLIN sont autorisés à offrir ce type d'assurance (situation au 01.09.2019).

Si vous réservez un hébergement de vacances, allez voir via Google Maps à quoi ressemble le lieu de vacances et votre coin de vacances. Sur internet et via les plateformes de réservation de voyages, vous trouverez également des commentaires avec l'appréciation des utilisateurs. Pour les offres de voyages, toutefois, de fausses appréciations sont souvent placées. Soyez donc sur vos gardes s'il n'y a que de très bonnes appréciations à lire.

Évitez, lors de la réservation d'un logement de vacances, de payer intégralement la totalité du loyer des semaines ou même des mois à l'avance. Payez un acompte pour fixer la réservation. Proposez de payer le solde à l'arrivée. Négociez ce point avec le loueur.

N'acceptez jamais des offres douteuses que vous n'avez pas demandées.

Ne faites pas affaire avec des entreprises boîte postale ou entreprises de pays à risque, parmi lesquels également les paradis fiscaux.

Lors de la réservation de vos services de voyage, ne faites pas de paiements via un site web non sécurisé ou avec des cryptomonnaies (comme le bitcoin) ou via des services d'envoi d'argent comme Western Union ([Payer en toute sécurité sur internet](#)).

2.3. Règles internationales et européennes à propos des droits des passagers

Spécifiquement pour le transport par avion, bateau, bus ou train, des règlements européens et traités internationaux règlent vos **droits comme passager** en cas de retards, annulations, surréservations, refus d'embarquement, perte ou retard dans l'acheminement de vos bagages. Ainsi, vous avez dans certains cas droit à l'assistance, à une alternative valable ou même à une indemnisation. Vous devez adresser votre plainte directement à la société de transport. En cas de litiges, le SPF Mobilité est compétent comme autorité de contrôle en Belgique.

3. Une solution à votre litige voyage

3.1. Etape 1 : recherchez une solution au moment où le problème se pose

3.1.1. Toute plainte a ses motifs

Une ou plusieurs causes peuvent être à l'origine de votre plainte relative au voyage. Bien des plaintes relatives au voyage portent toutefois sur plusieurs petits problèmes qui s'accumulent et conduisent à une insatisfaction générale. L'insatisfaction peut être causée par une combinaison d'un ou plusieurs retards de vols, de problèmes avec les bagages, une correspondance ratée ou de longs délais d'attente à l'aéroport, un traitement inamical par le personnel de l'organisateur de voyages, la qualité insuffisante de l'équipement de l'hôtel ou du parc de vacances, la nourriture, l'animation, les excursions...

Des problèmes peuvent également se produire lors de la réservation elle-même. Songez par exemple à des informations incomplètes à propos des formalités de voyage nécessaires comme les vaccinations et les visas, les services de voyage non compris comme la location sur place d'un vélomoteur ou d'une moto, les heures de départ et d'arrivée, la route de voyage, l'équipement de l'hôtel ou le fait que les chiens sont admis ou non. De même, les fautes de réservation comme la réservation du mauvais type d'hôtel ou de chambre ou la fourniture tardive des documents de voyage, etc. sont souvent un motif de plainte.

3.1.2. Signalez votre problème sur place

Discutez toujours d'abord de votre problème sur place avec la personne ou l'organisation qui en est directement responsable. Selon l'art. 34 de la Loi sur les voyages à forfait, vous devez le faire sans retard inutile. Vous avez tout intérêt à rechercher ensemble une solution amiable. Avec un peu de sens de l'écoute de part et d'autre, cette solution est rapidement trouvée dans de nombreux

cas. Si vous parvenez à régler le litige sur place, votre problème est réglé et vous pouvez simplement poursuivre votre voyage.

Si vous ne déposez plainte qu'après vos vacances, les faits ne peuvent alors plus être constatés et votre droit à une compensation peut expirer. Pour cela, consultez toujours bien les conditions de voyage générales et particulières (souvent étendues) de votre organisateur de voyage ou la rubrique plaintes de son site web.

3.1.3. Qui est votre interlocuteur ?

Si vous avez réservé un voyage à forfait, l'organisateur de voyages est alors votre premier interlocuteur. Il est en effet responsable sur le plan juridique du bon déroulement du voyage, même si c'est une autre partie qui exécute les services de voyage du voyage à forfait (art. 33). Vous devez l'informer de toute plainte, même si, par exemple, le problème est dû à l'exploitant de l'hôtel et que vous vous êtes aussi plaint de ce côté-là.

Impliquez l'organisateur de voyage avant d'entreprendre des démarches.

Votre organisateur de voyage doit veiller au bon déroulement de votre voyage et trouver des solutions en cas de problèmes. Cela nécessite de faire appel à des moyens et à des personnes dotées d'un talent d'organisation. Parfois, cela ne marche pas comme sur des roulettes. Votre patience comme voyageur peut donc être mise à l'épreuve. Il n'est pas toujours évident de faire preuve de compréhension face à la mauvaise tournure de la situation. Évitez dans ce cas les situations de conflit.

Si vous ne trouvez pas de solution sur place et que vous n'avez pas atteint le résultat souhaité, n'agissez pas sans que votre organisateur de voyages en soit informé. Demandez son accord lorsqu'à votre destination de voyage, vous réservez un autre hôtel ou un autre vol. Si vous ne le faites pas, vous risquez de devoir prendre vous-même les frais en charge. Consultez bien les conditions générales de votre contrat de voyage. Vous y trouverez certainement des dispositions sur des frais qui ne sont pas pour le compte de l'organisateur de voyages en cas de compensation.

3.1.4. Suivez la procédure de plainte de votre organisateur de voyages ou revendeur.

Vous pouvez obtenir un formulaire de plainte auprès de votre organisateur de voyages. Vous pouvez généralement aussi le télécharger sur son site web. Remplissez le formulaire de la manière la plus complète possible et joignez également les pièces probantes nécessaires. Si vous avez tenté de régler le problème sur place, par exemple avec l'exploitant de l'hôtel, mais que cela n'a pas réussi, rassemblez aussi les preuves nécessaires (comme des photos ou vidéos et les échanges d'e-mail). Gardez un duplicata de votre formulaire de plainte. Vous en avez besoin si vous ne parvenez pas à régler votre problème à l'amiable.

La plupart des organisateurs de voyages ont un numéro de téléphone où vous pouvez vous adresser de manière (quasi) permanente pour de l'aide et des conseils en cas de problèmes durant votre voyage. Vous trouverez ce numéro entre autres sur vos documents de voyage (comme le contrat de voyage). Tous les grands organisateurs de voyages disposent d'un centre de contact permanent qui vous assiste en Belgique et à l'étranger.

S'il s'agit d'un cas couvert par votre assurance assistance voyage, comme un accident avec demande de rapatriement, contactez alors le centre de contact de votre organisation d'assistance ou de votre assureur assistance voyage.

3.1.5. Qu'en est-il lors d'un voyage ou séjour réservé via un site de réservation ?

De plus en plus de personnes réservent leur voyage via un site de réservation. Vous y trouvez une offre très large de divers acteurs du secteur touristique. Il peut s'agir non seulement de professionnels du secteur du voyage, mais aussi de particuliers. De telles plateformes de réservation n'offrent souvent pas elles-mêmes de services de voyage. Si tel est toutefois le cas, elles tombent alors dans le champ d'application de la Loi sur les voyages à forfait.

Les plateformes de réservation permettent de comparer rapidement entre eux les prix et la qualité de l'offre. Les exploitants d'hôtels, bailleurs ou autres organisations de voyages disposent d'un compte pour placer leurs annonces (payantes) et les mettre à jour. Ils sont eux-mêmes responsables du contenu qu'ils placent sur le site de réservation.

Si vous réservez un voyage ou un séjour sur un tel site de réservation, vous le faites directement chez l'annonceur et non auprès de la plateforme de réservation. Les sites de réservation ne sont pas responsables, sur le plan contractuel, de l'authenticité, de la qualité, de l'intégralité, de la fidélité et de la crédibilité des informations qui sont placées sur le site web par les utilisateurs. Les sites de réservation n'interviennent pas comme organisateur de voyages ou revendeur. Si vous avez une plainte à formuler, par exemple, sur la qualité de l'équipement du logement, vous pouvez seulement vous adresser à l'annonceur lui-même. Il peut par exemple s'agir d'un hôtel ou d'un loueur de logements de vacances qui fait connaître ses services via de tels sites de réservation.

3.2. Etape 2: de retour à la maison : et maintenant ?

3.2.1. Confirmez votre plainte par écrit

Lors de votre retour, vous devez confirmer votre plainte par écrit le plus vite possible après votre retour à la maison. Consultez les dispositions relatives à la procédure de plainte dans votre contrat de voyage en ce qui concerne la procédure à suivre et le délai. Pour confirmer (en général par recommandé) votre plainte auprès de votre organisateur de voyages ou revendeur, vous disposez dans de nombreux cas d'un mois après la date de retour ou à partir de la date de départ prévue si votre voyage n'a pas eu lieu.

3.2.2. A qui vous adressez-vous ?

Si vous avez des plaintes à formuler à propos de l'**organisation du voyage**, vous devez alors transmettre votre plainte au service clientèle de l'organisateur de voyages. La plupart des grands organisateurs de voyages (comme les tour-opérateurs) disposent d'un portail web où vous pouvez signaler votre plainte en vous connectant avec votre nom et numéro de réservation.

Si la plainte concerne des informations incorrectes lors de la réservation elle-même comme une information incorrecte ou une faute de réservation, la **personne de contact lors de la réservation** est alors votre interlocuteur (art. 45). Il peut s'agir non seulement du revendeur, mais aussi de l'organisateur de voyages si vous avez réservé le voyage directement chez lui. En cas de doute relatif au responsable, cela ne peut certainement pas faire de tort de s'adresser aux deux.

Si le **revendeur** était votre personne de contact lors de la réservation du voyage, vous devez vous adresser à lui pour introduire une plainte à propos de l'exécution du voyage (art. 41). Le revendeur doit en informer immédiatement l'organisateur de voyages (art. 42).

3.2.3. Joignez toutes les pièces probantes

Joignez toutes les pièces probantes à votre plainte :

- le dépliant de voyage ;
- des impressions écran de l'offre sur internet ;
- votre contrat de voyage ;
- la description de la route du voyage et des activités de voyage ;
- la confirmation du voyage ;
- des photos ou vidéos ;
- preuves de paiement ;
- la preuve de votre plainte sur place comme les communications e-mail effectuées avec l'hôtel ou l'hébergement de vacances ;
- etc...

Si vous réclamez une indemnisation parce que le voyage ne répondait pas, en tout ou en partie, aux offres que l'organisateur de voyages présentait lors de la réservation, vous devez l'évaluer de la manière la plus précise possible et joindre le plus de pièces probantes possible. La loi parle d'une « non-conformité » du voyage (art. 34 e.s.). Vous avez droit à une intervention et ceci dans des cas spécifiques.

Si vous avez engagé des dépenses complémentaires à la suite de la non-conformité, vous devez alors toujours en conserver les preuves de paiement, sans quoi elles n'entrent pas en considération pour une indemnisation.

Vous ne devez généralement pas fournir les originaux. Une copie suffit. Conservez toutefois les originaux. Vous pouvez en avoir besoin si aucun accord ne peut être trouvé et si vous voulez transmettre votre plainte à un service de médiation indépendant ou faire trancher l'affaire par le juge.

Si une indemnité est due, elle doit alors être payée sans retard excessif (art. 49).

Qu'en est-il en cas de force majeure ?

Comme voyageur, vous n'avez pas droit à une indemnisation si le dommage est dû à vous-même ou à un tiers qui n'est pas concerné dans l'exécution du voyage à forfait.

Aussi, en cas de circonstances inévitables et exceptionnelles (cfr. le concept juridique de « force majeure »), le droit à l'indemnisation peut tomber (art. 50). De manière plus concrète, il s'agit de catastrophes naturelles, circonstances particulières comme la guerre et le terrorisme, les grèves, par exemple des contrôleurs aériens ou du personnel au sol, etc. ; faisant que le voyage ne peut avoir lieu ou être poursuivi. Il n'est question de force majeure que lorsqu'il s'agit d'un événement soudain, imprévisible et inévitable qui se produit en dehors de la volonté des parties.

Il y a beaucoup de jurisprudence sur les situations invoquées à juste titre ou non par l'organisateur de voyages ou la compagnie aérienne comme force majeure. En cas de contestations, le juge apprécie, entre autres après avoir pris connaissance des circonstances précises.

Sept conseils pratiques lors de la transmission d'une plainte

La manière dont vous déposez votre plainte et communiquez à son sujet avec les parties concernées est cruciale pour aboutir à une solution. Vous trouverez ci-après sept conseils pour que le traitement de votre plainte soit le plus rapide possible.

1. Nouez le dialogue

Vous pouvez transmettre les plaintes oralement ou par écrit. Vous pouvez le faire avant le voyage, pendant le voyage ou après votre retour. Beaucoup de plaintes reposent sur des malentendus ou des communications mal comprises. Optez pour le dialogue, pas la discussion. Réglez le différend à l'amiable s'il ne repose que sur des malentendus.

2. Recherchez une solution ensemble

Ecoutez avec ouverture d'esprit les contrepropositions et arguments de la partie adverse. Réfutez les griefs si vous n'êtes pas (suffisamment) suivi dans votre point de vue. Ne cherchez pas la confrontation, mais recherchez une solution ensemble.

Soyez raisonnable dans vos propositions et restez ouvert aux contrepropositions. Ainsi, vous ne pouvez, pour des voyages à forfait, exiger plus que le prix du voyage que vous avez payé, sauf en cas de dommage corporel et/ou de dommage dans le cadre de la responsabilité civile. La responsabilité contractuelle de l'organisateur de voyages ou du revendeur est souvent limitée à ce montant⁸.

Si la partie adverse peut vous convaincre que vous n'avez pas raison, vous devez alors l'admettre.

⁸ Sauf pour blessure personnelle ou dommage occasionné intentionnellement ou par négligence, il peut limiter sa responsabilité à trois fois le prix du voyage.

3. Formulez votre plainte par écrit

Si vous ne pouvez pas résoudre le litige par le dialogue, ou si ce n'est pas possible, par exemple parce que vous ne pouvez pas joindre le responsable, formulez alors votre plainte par écrit (par e-mail ou lettre). Faites-le le plus rapidement possible. Lors de votre retour, vous devez toujours confirmer votre plainte par écrit. Vérifiez dans les conditions générales de votre contrat de voyage comment et dans quel délai vous devez le faire. Respectez scrupuleusement ces dispositions pour éviter du retard dans le traitement ou même le rejet de votre plainte.

Vous ne devez généralement pas envoyer les plaintes relatives aux voyages par recommandé (sauf si les conditions de voyage le prévoient expressément). Dans de nombreux cas, vous pouvez même introduire votre plainte en ligne et joindre les annexes nécessaires. En envoyant votre plainte par e-mail, demandez toujours un accusé de réception et suivez les choses de près.

4. Soyez complet

Mentionnez toujours vos données et références comme votre nom, adresse, numéro de contrat, numéro de réservation et/ou numéro de dossier. Ainsi, votre dossier pourra être plus rapidement retrouvé et tout arrivera chez la bonne personne.

Restez précis dans la formulation de votre plainte et limitez-vous aux faits pertinents. Utilisez un langage clair. Commencez par une description précise de la situation et par les motifs de votre plainte. Décrivez votre plainte le plus précisément possible. Faites-le en répondant à des questions comme qui, quoi, quand, comment, pourquoi.

5. Joignez des pièces probantes

Étaye votre plainte par des pièces probantes si vous en disposez.

6. Faites des propositions et argumentez concrètement

Faites également des propositions pour régler le litige. Connaissez vos droits, mais aussi vos obligations. Utilisez les bons arguments pour convaincre la partie adverse de votre proposition de solution. Il peut s'agir non seulement de vos droits légaux ou contractuels (que vous puisez dans la Loi sur les voyages à forfait ou votre contrat de voyage) mais aussi d'autres motifs comme l'intérêt de la relation au client. Celui qui est déjà client depuis des années chez un revendeur et y réserve tous ses voyages a droit à un traitement de faveur, ou à tout le moins à un traitement correct.

7. Déterminez comment la solution doit être mise en œuvre

Si votre démarche aboutit à une solution, déterminez également de commun accord comment elle doit être mise en œuvre. Fixez un délai raisonnable et suivez l'exécution. Envoyez un rappel si la partie adverse ne réagit pas.

3.2.4. Suivez votre plainte de près

Si vous avez transmis votre plainte à votre organisateur de voyages, revendeur ou compagnie aérienne, veillez alors à ce qu'elle fasse l'objet d'un suivi. Toute plainte doit être prise au sérieux et mérite d'être examinée. Vous avez droit à un traitement rapide et correct de votre plainte.

Mais toutes les entreprises ne prennent pas le traitement des plaintes au sérieux. Il arrive régulièrement que vous deviez attendre longtemps une réponse, que l'organisation soit difficile à joindre par téléphone, que votre plainte ou vos arguments ne soient pas pris au sérieux, que votre plainte soit rejetée sans motivation sérieuse ou que vos droits soient méconnus (par exemple, par le rejet de votre droit à une indemnité en cas de retards de vols en application de la législation internationale sur les droits des passagers).

Si vous êtes certain de votre droit, vous ne devez certainement pas vous en accommoder.

3.2.5. Règles légales pour le traitement des litiges de consommation

Il existe des règles légales⁹ pour le traitement des plaintes de consommateurs par les entreprises. Ainsi, les données de l'entreprise, le numéro de téléphone ainsi qu'une adresse e-mail doivent être communiqués pour permettre au consommateur de prendre contact (art. XVI. 2 à 4 CDE).

Ces obligations d'information essentielles de l'entreprise découlent donc des dispositions qui relèvent de la vente classique en magasin (art. VI.2) et de la vente à distance comme via un webshop (art. VI.45.§1 CDE)¹⁰.

Ensuite, l'entreprise doit réagir le plus rapidement possible à la plainte et tout mettre en œuvre pour trouver une solution satisfaisante (art. XVI.3 CDE). L'entreprise doit informer le consommateur de l'existence d'instances compétentes pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (art. XVI.4. CDE)¹¹.

3.2.6. Alternatives en dehors du tribunal

Si la démarche n'aboutit pas à un règlement amiable, vous devez alors rechercher à quelles instances vous pouvez vous adresser pour le règlement extrajudiciaire de votre litige de voyage. Il n'est généralement pas indiqué de s'adresser d'emblée au tribunal en raison des nombreuses étapes de procédure, de la longue durée et des frais élevés.

Des organisations peuvent vous aider à régler votre litige de voyage en dehors du tribunal. Il s'agit d'instances pour le règlement extrajudiciaire des litiges, aussi nommé solution alternative des litiges ou alternative dispute resolution (ADR). Elles sont spécialisées dans le traitement de litiges entre un commerçant et un consommateur (B2C). Vous retrouverez au point 3.4 les instances ADR auxquelles vous pouvez faire appel pour le traitement de votre plainte à propos de voyages (étape 4).

3.3. Etape 3 : Signalez votre problème sur « pointdecontact.belgique.be »

3.3.1. Un point de contact central

En cas de problèmes e.a. à propos de voyages, vous pouvez vous adresser à pointdecontact.be. Le point de contact n'est pas un service de médiation, mais un portail où signaler vos problèmes. Le portail vous informe via des scénarios sur vos droits et transmet votre signalement aux partenaires affiliés. Pour l'inspection économique, les signalements sont une source d'information importante pour la planification de contrôles et pour le monitoring du fonctionnement du marché dans le cadre de la protection des consommateurs.

Le point de contact sert non seulement pour signaler diverses formes de fraude, mais aussi pour transmettre des problèmes plus « classiques » concernant des voyages. Si, sur la page d'accueil, vous choisissez le scénario « voyages à forfait », une réponse sera automatiquement générée dans laquelle vous recevrez des informations sur vos droits et les étapes suivantes à suivre.

⁹ La loi belge du 4 avril 2014 portant insertion du livre XVI « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique (CDE) est la transposition de la directive européenne 2013/11/EU du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

¹⁰ Outre les obligations d'information ici mentionnées du livre VI CDE, il y a aussi les obligations d'information en application de l'art. III. 74-78 CDE et celles de l'art. XII. 6 CDE en cas de ventes à distance.

¹¹ Art. XVI.4 § 3. Lorsqu'un litige de consommation ne trouve pas de solution en application de l'article XVI.3, dans un délai raisonnable, l'entreprise fournit, de sa propre initiative, au consommateur les informations visées aux paragraphes 1^{er} et 2 et y indique si elle est obligée à ou prête à recourir à un règlement extrajudiciaire du litige de consommation en indiquant les coordonnées de l'entité compétente. Il est également communiqué si cette entité est une entité qualifiée.

3.3.2. Que fait l'Inspection économique ?

L'[Inspection économique](#) peut, sur la base de votre signalement, entamer une enquête sur d'éventuelles infractions pénales pour lesquelles elle est compétente. L'inspection économique peut uniquement agir contre des entreprises ayant leur siège en Belgique. Par contre, l'Inspection ne traite pas votre problème individuel.

Le point de contact pour suivre la situation de près

Les nombreux signalements que le point de contact reçoit tous les jours permettent de vérifier où se situent les points chauds et les problèmes. Là où c'est nécessaire et possible, l'Inspection économique intervient par des actions de sensibilisation ou des actions répressives. Ainsi, elle peut lancer une enquête si votre revendeur manque à son obligation légale d'information, s'il ne respecte pas certaines conditions lors de la réservation, s'il adopte des pratiques commerciales déloyales comme des offres de prix trompeuses et/ou des méthodes de vente agressives, s'il n'a pas conclu d'assurance contre l'insolvabilité...

Seulement compétente pour les infractions pénales

De nombreuses plaintes relatives aux voyages ont trait à des litiges contractuels relatifs au voyage¹². L'Inspection économique n'est pas compétente pour cela. Elle peut toutefois intervenir en cas d'infractions pénales. S'il s'agit d'entreprises établies à l'étranger, l'Inspection économique peut, dans le cadre d'accords de collaboration internationaux, transmettre des plaintes aux services d'inspection à l'étranger. En fonction des priorités et possibilités, ces services peuvent entamer une enquête et aussi poursuivre pénalement les contrevenants en cas d'infractions.

3.3.3. Attention aux pratiques trompeuses

Vous êtes la victime d'une tromperie ou d'une tentative de tromperie, comme des offres de voyage trompeuses ? Consultez alors pointdecontact.be et choisissez le scénario « Offres de voyage frauduleuses ».

Quatre exemples de pratiques frauduleuses

1. Châteaux en Espagne

Dans les offres de voyage frauduleuses, il peut, par exemple, s'agir d'une réservation et d'un paiement via internet d'une maison de vacances en Espagne. Pour assurer votre réservation, vous avez aussi payé entièrement le loyer en avance. Après un long voyage fatiguant, vous constatez sur place que la maison de vacances avec piscine n'existe pas ou est occupée par d'autres personnes. Si vous revenez bredouille et voulez prendre contact avec le loueur pour récupérer l'argent de la location, celui-ci a disparu et l'argent est perdu.

2. Gagner sans jouer

Imaginons que vous receviez un e-mail vous informant que vous avez gagné un prix, par exemple un voyage pour deux personnes aux Caraïbes. Tout ce que vous devez faire est de payer de petits frais de dossier de 150 euros. Si vous vous exécutez, vous perdrez certainement votre argent. Le voyage de rêve fantastique vers une île aux cocotiers et aux plages de sable blanc infinies sur une mer d'azur n'est qu'une illusion.

3. Vous avez réservé un voyage par téléphone, mais vous n'avez jamais rien reçu

Certains escrocs se font passer pour un organisateur de voyages connu et vous envoient des mises en demeure pour le paiement d'un voyage que vous auriez réservé via internet. Vous n'avez jamais réservé, ni reçu de contrat de voyage et n'êtes pas non plus parti en voyage. Ce genre d'escrocs ose vous intimider en vous menaçant d'une saisie sur votre compte bancaire, votre salaire ou votre

¹² Voir dans la Loi belge sur les voyages à forfait, les art. 79-81 pour les sanctions pénales et les art. 85 e.s. pour la compétence de l'Inspection économique dans la recherche et la constatation d'infractions.

voiture si vous ne payez pas à temps. Il s'agit souvent de fraude en ligne organisée de bandes d'escrocs actifs sur le plan international. Vous n'avez rien réservé, ne payez rien ! Il y a peu de chances pour que vous revoyiez votre argent.

Sur Pointdecontact.be, vous pouvez dans de tels cas choisir le scénario « Activités de recouvrement frauduleuses ».

4. Timesharing : ne vous faites pas avoir !

A destination et même dans votre hôtel, cela peut arriver que vous soyez abordé pour acheter les droits d'utilisation d'un logement de vacances ou de semaines de vacances. Avec la promesse de cadeaux, vous êtes attiré, par exemple, dans des réunions où vous pouvez conclure des contrats à des conditions exceptionnelles. N'acceptez pas de telles propositions. Dans le meilleur des cas, vous perdrez un précieux temps de vacances. Dans le pire des cas, vous perdrez beaucoup d'argent parce que vous serez lié par un contrat de longue durée pour des montants importants et des indemnités importantes en cas de résiliation ou rupture. Ne vous faites pas avoir par des vendeurs roublards. Ne signez aucun document !

[Plus d'informations sur le time sharing](#)

[Plus d'informations sur les pratiques frauduleuses](#)

3.3.4. Victime de délits comme un vol en voyage ?

Si vous êtes la victime de délits comme le vol ou l'escroquerie pendant votre voyage, faites-en toujours la déclaration à la police locale. Il vous faut en effet une déclaration de la police si des objets chers comme votre appareil photo ou vos bijoux sont volés et que vous voulez en faire la déclaration auprès de votre propre assureur.

L'intervention de votre assureur pour « vol » vaut selon des conditions très strictes. N'emportez donc pas d'objets chers en voyage, certainement dans certains pays. Tenez-en compte.

3.4. Etape 4 : recherchez un médiateur sur Belmed

Vous recherchez un service de médiation qui puisse vous aider à résoudre votre litige ? Vous pouvez alors faire appel à [Belmed](#), une plate-forme électronique du SPF Economie. Vous y trouverez également des informations sur la manière de régler les litiges en dehors des tribunaux. Via un moteur de recherche, vous trouverez un aperçu des partenaires Belmed qui entrent en considération pour régler votre litige en dehors des tribunaux.

3.5. Etape 5 : adressez votre plainte à la bonne instance

3.5.1. Commission Litiges Voyages

Vous avez réservé un **voyage à forfait** ou des **prestations de voyage liées**¹³ et votre organisateur de voyages ou votre revendeur utilise les [conditions générales de voyage de la Commission Litiges Voyages \(CLV\)](#) ? Vous pouvez alors vous adresser à eux pour le traitement de votre plainte¹⁴. La plupart des organisateurs de voyages établis en Belgique sont affiliés à la CLV.

La Commission Litiges Voyages intervient dans le cas d'un voyage à forfait ou de services de voyage liés qui ont été réservés auprès d'un organisateur de voyages ou revendeur belge.

Pour vérifier si votre organisation de voyages utilise les conditions générales de la CLV, vous devez consulter votre contrat de voyage. Celui-ci indique si la Commission Litiges Voyages peut intervenir comme instance dans votre litige. Les juristes appellent cela « la clause de compétence ». Si la CLV est compétente pour le traitement de la plainte, il s'agit alors même d'un arbitrage. Cela

¹³ Pour la description du « voyage à forfait » et des « prestations de voyage liées » voir point 2 de cette brochure et art. 2 de la Loi sur les Voyages à forfait pour les définitions juridiques.

¹⁴ Plus d'informations sur [les conditions générales « voyages à forfait » de la Commission Litiges Voyages](#).

signifie que les plaintes peuvent être traitées par arbitrage via la procédure d'arbitrage extrajudiciaire.

Vous devez d'abord essayer de régler votre litige vous-même

La CLV ne traite votre plainte que si vous pouvez démontrer que vous avez vous-même tenté de régler le litige avec votre organisateur de voyages ou revendeur. Vous devez donc toujours tenter d'abord de régler votre litige sur place ou après votre retour. Cela signifie que la partie adverse doit aussi se voir accorder le temps nécessaire pour examiner votre plainte.

La CLV ne traite donc pas votre plainte si vous n'avez vous-même rien entrepris pour rechercher une solution. Si vous déposez néanmoins une plainte à la CLV, vous recevrez une réponse vous demandant de transmettre d'abord votre plainte à votre organisateur de voyages ou votre revendeur pour régler l'affaire à l'amiable.

Si vous avez fait cette tentative, mais que cela n'a mené à rien, vous pouvez alors transmettre la plainte à la CLV. Il importe pour cela que vous conserviez un double de tous les documents. Vous pouvez transmettre votre plainte par la poste, par e-mail ou en ligne.

Vous devez aussi introduire votre plainte au plus tard deux ans après la fin de votre voyage auprès de la Commission Litiges Voyages. La loi sur la vente de voyages à forfait, prestations de voyages liées et services de voyages prévoit un délai de prescription de deux ans (art. 77).

Une commission officiellement reconnue

La Commission Litiges Voyages asbl est reconnue par le SPF Economie comme entité qualifiée¹⁵ pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation conformément au livre XVI du Code de Droit économique. La Commission Litiges Voyages est aussi un partenaire de [Belmed](#), une plateforme en ligne pour [le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation](#).

Suspension du recouvrement et de la prescription en cas de litiges

Lorsque vous déposez une plainte auprès d'une entité qualifiée, la prescription et le recouvrement des factures dues sont suspendus. Ces dispositions se trouvent dans le règlement des litiges de chaque entité qualifiée pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Ceci est aussi prévu par la loi (art. XVI.27.CDE).

La suspension court à partir de la date de réception de la demande complète par l'instance de médiation reconnue jusqu'à la date où un règlement amiable est atteint ou jusqu'à la date où il est confirmé qu'aucun règlement amiable n'a pu être trouvé.

Deux procédures devant la CLV : conciliation et arbitrage

1. Une solution via conciliation

Après de la Commission Litiges Voyages, vous pouvez opter pour deux procédures. Dans la [procédure en conciliation](#), on tente de trouver une solution au litige via une conciliation. Un conciliateur indépendant et impartial aide les parties de manière active et objective à aboutir à une solution. Les règles de procédure sont ici réduites au minimum. La procédure de conciliation est une procédure volontaire. Toutes les parties doivent signer préalablement un contrat et être prêtes à régler le litige par cette voie.

Si on aboutit à une conciliation, ceci est alors constaté dans un accord de conciliation écrit. Cet accord est contraignant et doit donc être exécuté. En cas d'échec de conciliation, on peut toujours entamer une procédure d'arbitrage.

¹⁵ Une [liste des entités qualifiées reconnues](#) se trouve sur le site web du SPF Economie.

2. Une solution via une procédure d'arbitrage

Dans la [procédure d'arbitrage](#), un collège arbitral rend une sentence qui est contraignante pour les deux parties. Le collège de la CLV est composé de manière paritaire de représentants du secteur du voyage et d'organisations de consommateurs et est présidé par un juriste, spécialisé en droit des contrats de voyage.

Comme consommateur, vous n'êtes pas tenu d'accepter cette procédure, ni comme demandeur, ni comme défendeur. Vous pouvez toujours vous adresser au juge. Si la demande est inférieure à 1.250 euros, le revendeur ou l'organisateur de voyages ne peut jamais refuser la procédure d'arbitrage¹⁶.

La CLV existe déjà depuis décembre 1983 et dispose donc d'une longue expérience. Vous trouverez ses décisions sous forme anonymisée sur le site web sous « arbitrage ». La CLV bénéficie de l'autorité nécessaire au sein du secteur du voyage, comme organe de règlement des litiges. Sa jurisprudence et ses sentences arbitrales sont une source de référence pour la jurisprudence du droit belge du voyage.

La procédure en cas d'arbitrage comporte les étapes suivantes :

- la transmission d'un formulaire de demande entièrement complété ;
- le paiement des frais administratifs de la procédure ;
- la transmission de votre dossier de plainte avec toutes les pièces probantes nécessaires ;
- la réponse aux demandes d'informations complémentaires ou de pièces, comme par exemple l'évaluation précise de votre demande de dédommagement ;
- la réaction à la réaction ou aux arguments de la partie adverse et si c'est souhaité ;
- l'assistance à l'audience arbitrale.

Il y a des délais de procédure stricts à respecter. Vous pouvez vous faire représenter par un conseil, mais ce n'est pas obligatoire.

Une sentence arbitrale est toujours contraignante. En faisant traiter le litige par la Cellule Arbitrage de la CLV, les parties s'engagent à respecter la sentence est à l'exécuter. Les sentences arbitrales sont déposées au greffe du tribunal de l'entreprise de Bruxelles afin que celles-ci acquièrent la valeur d'un jugement exécutoire après homologation. Un accord de conciliation peut aussi être homologué.

Consultez le règlement de procédure

Avant de déposer une plainte, vous devriez lire le règlement de procédure, tant pour la [procédure de conciliation](#) que pour la [procédure d'arbitrage](#). Vous y trouverez entre autres les étapes de la procédure, les délais, les frais et les règles qui doivent être suivies tant par le plaignant que par la Commission des Litiges et les conciliateurs désignés par ses soins ou les membres du collège d'arbitrage. Comme conciliateur ou arbitre, ils doivent traiter le litige de voyage entre les parties concernées de manière totalement impartiale et indépendante des organisations qu'ils représentent (les associations professionnelles du secteur du voyage et les organisations de consommateurs).

Les plaintes doivent être traitées dans un délai de nonante jours (à compter de la date où la demande de médiation est considérée comme complète). Pour les dossiers complexes seulement, le délai de traitement peut être prolongé une seule fois jusqu'à maximum 180 jours.

¹⁶ D'après l'article 7 du règlement de la Commission des Litiges, chaque partie défenderesse a le droit de refuser une procédure d'arbitrage si le montant de la demande d'indemnisation est de 1.250 euros ou plus. Elle doit le faire savoir au secrétariat de la Commission Litiges dans les dix jours calendrier - à compter de la date de réception du formulaire de demande d'arbitrage.

La CLV n'est pas compétente pour toutes les plaintes en matière de voyages

La Commission litiges n'est **pas compétente** :

- si vous avez vous-même réservé un vol ou réservé en ligne une chambre d'hôtel ou un hébergement de vacances sans intervention d'un organisateur de voyages ou d'un revendeur belge. Dans ces cas la Loi sur les Voyages à forfait ne s'applique pas ;
- si votre organisateur ou revendeur n'a pas utilisé les [conditions générales de voyage de la Commission Litiges Voyages \(CLV\)](#) ;
- si vous avez réservé votre voyage chez un organisateur de voyages ou revendeur en dehors de la Belgique ;
- s'il s'agit de litiges à propos d'assurances voyage qui ne sont pas comprises dans le voyage à forfait, comme l'assurance annulation, l'assurance bagages ou l'assurance assistance voyage. Pour les litiges sur les assurances, vous pouvez vous adresser à l'[Ombudsman des Assurances](#) ;
- pour les litiges non contractuels. De manière plus concrète, il s'agit de demandes dans le cadre de la responsabilité civile de l'organisateur de voyages ou de votre revendeur ou d'autres parties qui sont concernées par le voyage comme les exploitants d'hôtel, les entreprises de transport, les parcs de vacances, etc. Il s'agit généralement d'une question d'assurance que l'assureur doit régler, soit l'assureur de la partie adverse (assurance en responsabilité professionnelle, assurance exploitation, responsabilité en cas d'incendie du bâtiment...), soit votre propre assureur (RC auto, RC familiale, RC habitation, avec ou sans garantie supplémentaire en protection juridique pour le recours et la défense) ;
- en cas de dommage corporel ;
- si vous avez lancé une procédure judiciaire pour votre plainte ou s'il y a déjà une décision judiciaire.

3.5.2. Service de Médiation pour le Consommateur

Vous pouvez faire appel au Service de Médiation pour le Consommateur

- si la Commission Litiges Voyages n'est pas compétente (pas de voyage à forfait ou de prestations de voyage liées auprès d'un organisateur de voyages belge ou d'un revendeur) ;
- s'il s'agit d'une plainte d'un consommateur contre une entreprise établie en Belgique.

Le Service de Médiation pour le Consommateur est compétent, comme entité qualifiée, pour tous les litiges des consommateurs avec des entreprises (B2C) pour lesquels aucune entité qualifiée spécifique compétente n'existe¹⁷. Les plaintes pour lesquelles elles ne sont pas compétentes sont transmises aux instances de médiation compétentes. Si vous ne savez pas qui doit traiter votre plainte relative à un voyage, vous pouvez toujours la transmettre au Service de Médiation pour le Consommateur. Si la CLV est néanmoins compétente, ils transmettront alors votre plainte.

Vous pouvez vous adresser au Service de Médiation pour le Consommateur uniquement pour une tentative de médiation, pas pour une procédure d'arbitrage. L'intervention est gratuite. Vous trouverez le règlement de conciliation sur le site web.

Plus d'informations : <https://mediationconsommateur.be>

3.5.3. Centre européen des Consommateurs

En cas de litige avec une entreprise située dans un autre Etat membre de l'Union européenne ou en Norvège ou en Islande, vous pouvez vous adresser au Centre Européen des Consommateurs (CEC Belgique). Tel est par exemple le cas si vous avez réservé auprès d'un organisateur de voyages néerlandais, si vous avez réservé en ligne un voyage auprès d'une compagnie aérienne française, si vous avez directement réservé une maison de vacances en Espagne, etc.

Le CEC Belgique prend contact avec l'organisation sœur dans le pays de la partie adverse. Celui-ci transmet à son tour votre plainte relative à un voyage à un organe de règlement alternatif des litiges de ce pays. Sur le site web de la Commission européenne, vous trouverez toutes les [entités](#)

¹⁷ Une [liste des entités qualifiées reconnues](#) se trouve sur le site web du SPF Economie.

[qualifiées pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation](#) qui sont signalés auprès de l'Union européenne.

Depuis le 15 février 2016, les entreprises qui offrent en ligne des contrats de vente ou de services doivent prévoir sur leur site web un lien vers la plateforme européenne pour le règlement en ligne des litiges, la [Online Dispute Resolution platform \(ODR-platform\)](#). Cette plateforme propose au consommateur des procédures de règlement amiable des litiges et collabore avec les entités qualifiées pour le traitement des litiges entre consommateurs et entreprises de l'Union européenne.

Voyez [comment le CEC peut vous accompagner](#) si vous voulez faire traiter une plainte via la plateforme européenne ODR pour le règlement en ligne des litiges.

3.5.4. Litiges de voyage entre particuliers

S'il s'agit d'un litige entre deux particuliers (C2C), le Service de Médiation pour le Consommateur n'est pas compétent. Vous avez un litige avec un loueur particulier de votre logement de vacances à la mer ou dans les Ardennes, par exemple une contestation à propos de dégâts locatifs ? Si vous ne trouvez pas de règlement de commun accord, vous pouvez vous adresser au juge de paix pour une tentative de conciliation. Le juge du canton où est situé votre logement de vacances est alors compétent.

Lors de la location d'un logement de vacances, il y a généralement des conditions générales et particulières de vente. Vous y trouverez généralement quel tribunal est compétent en cas de litiges¹⁸. Si tel n'est pas le cas, comme souvent lors de contrats avec des particuliers, les règles légales de désignation du tribunal compétent s'appliquent alors. En principe, dans ce cas, ce n'est pas le droit belge, mais le droit du pays de la partie adverse qui s'applique. Renseignez-vous correctement avant de réserver.

3.6. Etape 6 : envisagez des démarches judiciaires

Votre tentative de régler votre litige voyage via un service de médiation pour consommateurs n'a pas mené à une solution ? Alors il n'y a probablement plus d'autre solution que de faire trancher votre litige par le juge. Une procédure judiciaire nécessite beaucoup de temps et implique parfois des frais importants. Pensez aux frais de la procédure et dans bien des cas, aussi à ceux de votre avocat. En outre, il n'est pas certain que vous l'emportiez.

Prenez d'abord conseil auprès d'un avocat et faites une évaluation des avantages (e.a. les chances de succès) et des frais d'une procédure judiciaire. Vous pouvez obtenir un avis juridique de première ligne gratuit dans les [maisons de justice](#). Vous les trouverez dans chaque arrondissement judiciaire. L'engagement de la procédure judiciaire elle-même et des frais liés à celle-ci sont toutefois à votre charge.

¹⁸ La compétence territoriale des tribunaux en Belgique est fixée par l'article 624, 1°, 2° et 4° du Code judiciaire. Peuvent être compétents

- (1) le juge du domicile du défendeur,
- (2) le juge du lieu dans lequel les obligations en litige ou l'une d'elles sont nées ou dans lequel elles sont, ont été ou doivent être exécutées
- (3) le juge du lieu où l'huissier de justice a parlé à la personne du défendeur si, le cas échéant, aucun des défendeurs n'a de domicile en Belgique ou à l'étranger. Pour les litiges transfrontaliers au sein de l'UE, voir le [Règlement européen 1215/2012](#) du 12 décembre 2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale.

3.6.1. Alternatives à une citation

Procédure en conciliation devant le juge de paix

Avant d'intenter une procédure judiciaire, une [procédure en conciliation devant le juge de paix](#) fait partie des possibilités. Si toutefois la partie adverse n'est pas disposée à aboutir à une conciliation, et si elle reste opiniâtrement sur son point de vue, cette procédure a alors peu de sens. La partie adverse n'est pas tenue d'accepter l'invitation à une procédure en conciliation devant le juge.

Médiation via un médiateur agréé

Pour les litiges relatifs aux voyages d'une grande importance, comme un voyage de groupe qui n'a pas répondu aux attentes, par exemple, vous pouvez faire appel à un médiateur agréé. Une procédure de médiation pour régler un litige commun d'un voyage en groupe peut s'avérer plus opportune qu'une procédure judiciaire individuelle. Sur le site web de la Commission fédérale de médiation, vous trouverez [une liste de tous les médiateurs agréés](#). Vous pouvez y choisir un médiateur agréé - spécialisé dans les litiges civils et commerciaux (comme e.a. les litiges relatifs aux voyages) - dans votre région. Les médiateurs agréés doivent suivre une formation et sont légalement tenus de suivre une formation permanente.

Les médiateurs agréés savent comment convaincre les personnes de leur intérêt réciproque à régler le litige à l'amiable. Le médiateur incite surtout les parties à rechercher elles-mêmes une solution. Il ne peut toutefois réussir sa mission que si toutes les parties concernées par le litige y sont disposées. Si tel est le cas, les chances de succès d'une médiation sont assez élevées.

La médiation dans le cadre d'une procédure judiciaire

Même dans le cadre d'une procédure judiciaire, le juge peut ordonner aux parties de suivre d'abord un [trajet de médiation](#). Cela doit se faire via des médiateurs agréés.

La procédure européenne pour les petits litiges transfrontaliers.

Si, comme consommateur, vous êtes confronté à un **litige transfrontalier** (comme avec un organisateur de voyages étranger auquel vous avez réservé votre voyage) et si le montant de l'enjeu est inférieur à 5.000 euros, envisagez alors la [Procédure européenne pour le règlement des petits litiges](#)¹⁹. Vous pouvez utiliser cette procédure pour les litiges civils avec une partie adverse dans tous les pays européens (sauf le Danemark). Elle s'effectue par écrit à l'aide d'un certain nombre de formulaires. Des délais sont également fixés qui doivent être respectés par le juge et les parties.

Consultez le [Guide pratique pour l'application de la procédure européenne de règlement des petits litiges](#).

Les Centres européens des consommateurs peuvent également vous apporter leur soutien mais ils n'interviennent pas dans la procédure même.

L'assistance protection juridique pour les litiges contractuels

Vous avez conclu une **assurance protection juridique étendue** qui intervient également dans les litiges contractuels ? Vous pouvez y faire appel pour votre litige à l'encontre de la (des) partie(s) adverse(s) ou son(leurs) assureur(s). L'assurance protection juridique contractuelle intervient dans les frais de procédure via des médiateurs agréés ou dans les procédures judiciaires ainsi que dans les frais de votre conseil et dans les expertises. Consultez les conditions de la police ou demandez à votre assureur protection juridique ou à votre courtier en assurances.

¹⁹ Règlement (UE) 2015/2421 du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2015 modifiant le règlement (CE) n° 861/2007 instituant une procédure européenne de règlement des petits litiges et le règlement (CE) n° 1896/2006 instituant une procédure européenne d'injonction de payer.

3.7. Etape 7 : entamez une procédure judiciaire

Si vous avez exploré toutes les voies et considéré toutes les possibilités et que cela n'a pas mené à une solution, vous pouvez toujours vous adresser à un juge. Pour les litiges jusqu'à 5.000 euros, en Belgique, le juge compétent est le juge de paix. Pour un montant plus élevé, adressez-vous à la chambre civile du tribunal de première instance.

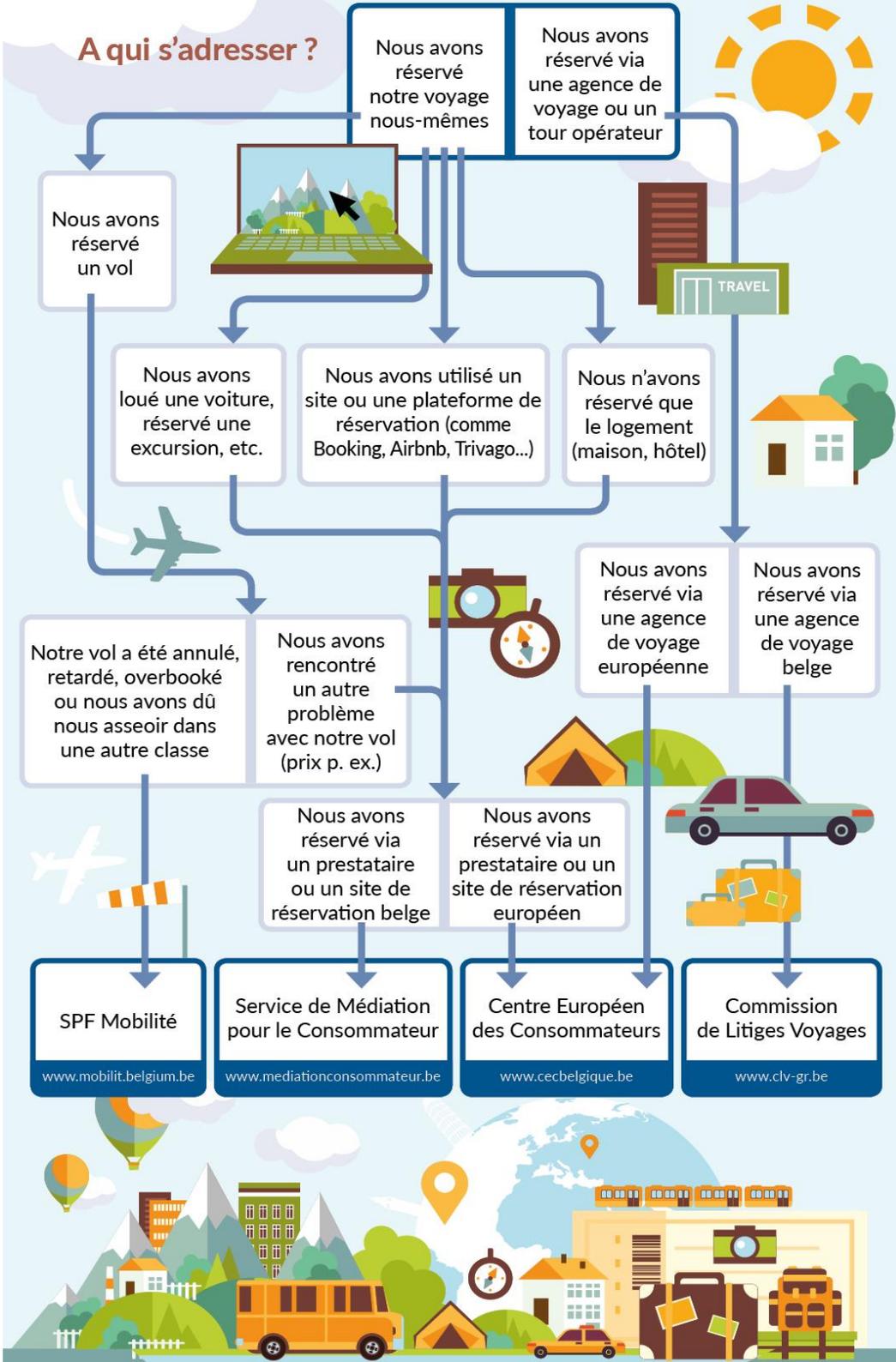
Si vous n'êtes pas d'accord avec le jugement du juge de paix, vous pouvez interjeter appel dans le mois du prononcé. Vous devez à cette fin déposer une requête écrite au greffe du tribunal de première instance. Une procédure d'appel n'est pas possible si la valeur du litige (en principal) est inférieure à 2.500 euros.

Vous trouverez plus d'informations sur [l'organisation et les compétences des tribunaux belges](#) sur le site web du SPF Justice.

Vous trouverez plus d'informations sur [l'organisation des cours et tribunaux et les procédures judiciaires dans un contexte européen](#) sur le Portail européen e-justice.

Notre voyage ne s'est pas déroulé comme prévu

A qui s'adresser ?



4. En savoir plus

4.1. Sur vos droits légaux ?

[Vacances à forfait et prestations de voyage connexes](#)

[Assurance insolvabilité dans le cadre des voyages à forfait](#)

Informations générales sur vos [droits légaux en tant que passager](#) en cas d'annulation, de retard de votre vol, de surbooking, de perte ou de détérioration de vos bagages.

Vous trouverez des informations détaillées et des informations sur vos droits dans le cadre d'autres formes de transport de passagers sur le site internet du SPF Mobilité :

- [navigation aérienne](#)
- [navigation](#)
- [chemins de fer](#)
- [transport routier \(droits des passagers\)](#)

[Droits des passagers dans l'Union européenne](#)

4.2. Autres informations

[Un litige de consommation ? Optez pour la médiation](#), dépliant

[Fonds de Garantie Voyages](#)

Assureur international [MS AMLIN](#)

[Belmed](#), votre partenaire pour le règlement alternatif des litiges

[Possibilités de règlement alternatif \(extrajudiciaire\) des litiges](#)

[Comment reconnaître l'arnaque et/ou les arnaqueurs ?](#)

[Arnaques](#)

[Stop arnaques](#), plus de 40 exemples et comment réagir