

## RAPPORT ANNUEL 2016

Ombudsman de la branche suisse du voyage

Franco V. Muff

Le présent rapport annuel fournit un aperçu du travail accompli par l'ombudsman et son équipe. Les statistiques renseignent sur les principaux cas traités au cours de l'exercice écoulé. Des analyses et commentaires complètent le rapport.



Portofino, Ligurie

## Table des matières

1. Récapitulatif
2. La mission de l'ombudsman et de son équipe
3. Statistiques
4. Constatations et réflexions d'ordre général
5. Rétrospective et perspectives
6. Bureau de l'ombudsman et organe responsable

### **1. Récapitulatif**

#### La mission de l'ombudsman et de son équipe

Interlocuteur privilégié des consommateurs ainsi que des tour-opérateurs et des agences de voyages, notre service se charge en priorité de leur expliquer les faits, ainsi que leurs tenants et aboutissants et, en cas de litiges, de jouer son rôle de médiateur basé sur une analyse neutre. Alors que les parties susmentionnées bénéficient de conseils gratuits, cette prestation est payante pour les assurances de protection juridique et les avocats.

#### Statistiques

Les requêtes traitées sont en baisse par rapport à 2015. Avec un indice de 97, le nombre de cas traités se situe dans la moyenne des 3 dernières années. La diminution des demandes s'explique vraisemblablement par le recul des réservations effectuées auprès des tour-opérateurs suisses.

#### Constatations et réflexions d'ordre général

L'ombudsman explique les droits et obligations des voyageurs, ainsi que le devoir d'information incombant aux tour-opérateurs et aux agences de voyages. Il expose également aux parties les exigences découlant de la loi sur les voyages à forfait et les conséquences qui en résultent, 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

Aucun changement n'est à signaler en 2016 au niveau de la composition de l'équipe du bureau de l'ombudsman. Comme c'était le cas jusqu'ici, les postes correspondant à un taux d'activité de 200 % sont occupés par les deux collaboratrices déjà en place ainsi que l'ombudsman.

## 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.

## Relations publiques et contacts avec les médias

Ce domaine fait également partie intégrante des tâches de l'ombudsman. Vous trouverez de plus amples informations dans la rubrique consacrée à ce sujet.

## **2. Le travail du bureau de l'ombudsman**

Peu de choses ont changé au niveau de l'objectif de cette instance fixé il y a 25 ans. Le bureau demeure 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 les plaintes qui lui sont soumises et en recherchant le dialogue avec le prestataire de services et / ou l'agence de voyages dans le but de proposer au final une solution convenant à toutes les parties. Il s'agit en priorité d'éviter une dégradation de la situation et de jouer le rôle de médiateur, afin de mettre un terme à l'affaire ou de déboucher sur un compromis acceptable pour tous.

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 litiges. 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.



A la campagne, Ouzbékistan

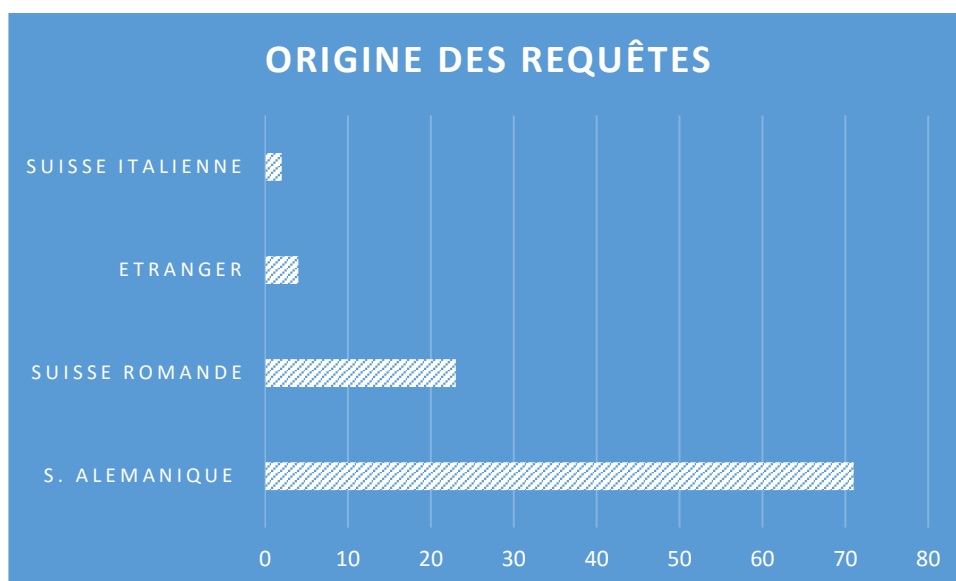
### 3. Statistiques

1710 affaires ont été traitées au total au cours de l'an dernier, soit 56 requêtes de moins qu'en 2015, ce qui correspond à un indice de 97. Dans 68% des cas, il s'agissait de demandes formulées par téléphone et, dans 32% des cas, de dossiers transmis sous forme écrite.

Si le traitement des demandes adressées par oral nécessite généralement moins de temps, il n'est pas exclu qu'elles débouchent par la suite sur des affaires complexes. La manière de transmettre les dossiers écrits diffère beaucoup d'un cas à l'autre. Alors qu'une grande partie des consommateurs utilise le «formulaire de réclamation» mis à disposition sur le site web, nous recevons également un volumineux courrier par poste ou par e-mail contenant une impressionnante quantité de données. Ce sont précisément ces dossiers qui génèrent un travail conséquent pour le bureau de l'ombudsman. Malheureusement, il arrive aussi de plus en plus souvent que les demandes nous parviennent sous forme de brefs e-mails, sans informations concrètes sur l'expéditeur, dans le plus pur style SMS. Non seulement cette façon de faire ne répond pas aux critères définis pour un traitement adéquat, mais elle nous semble aussi très discutable s'agissant d'un contact avec un service de médiation officiel.

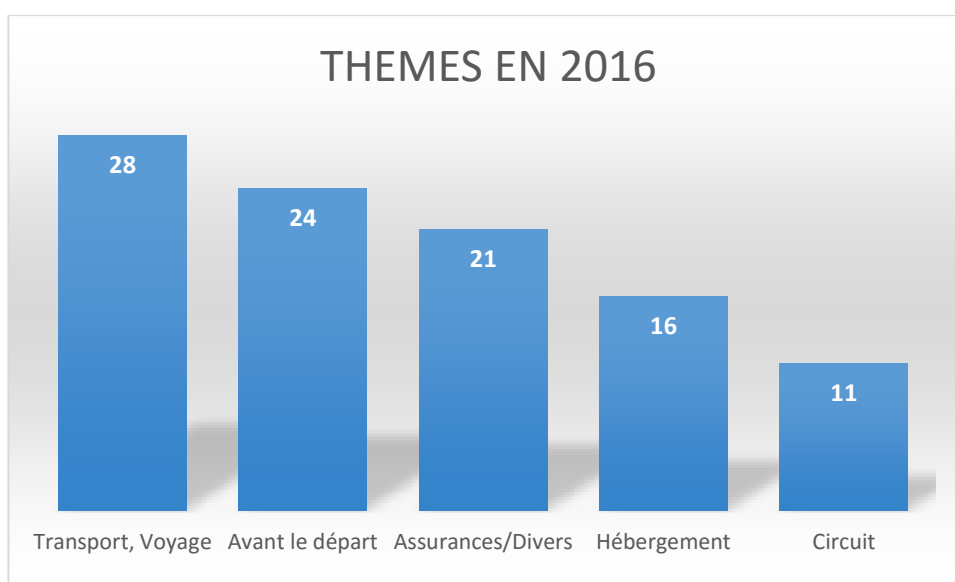
#### Origine des requêtes

Alors que le nombre de demandes en provenance de Suisse alémanique a baissé, celui des requêtes émanant de l'étranger a augmenté. Il s'agit de la différence la plus importante par rapport à l'an dernier, même si elle est minime en termes de chiffres absolus. Peu de changements en revanche pour ce qui est de la Suisse romande et du Tessin. A notre avis, la hausse des demandes en provenance de l'étranger s'explique par deux facteurs. D'une part, les prestataires étrangers ayant un siège en Suisse sont de plus en plus nombreux et, d'autre part, l'organe de conciliation pour le tourisme a par exemple été supprimé en Allemagne. Il n'est dès lors guère étonnant que des consommateurs de ce pays s'adressent à nous dans l'espoir que nous nous chargerons de régler leurs problèmes. En toute logique, nous n'entrons pas en matière sur ces cas s'ils n'ont aucun lien avec la Suisse ou avec des entreprises de la branche des voyages actives sur notre sol.



## Thèmes

24% des demandes concernent le thème «Avant le départ», ce qui correspond à une baisse de 4% par rapport à l'an dernier. En déduire que les voyages sont mieux préparés reviendrait selon nous à tirer une conclusion hâtive. Il faudra observer l'évolution dans ce domaine en cours d'année pour y voir plus clair. Les secteurs «Transport et voyages» (28%) ainsi que «Hébergement» (16%) affichent des valeurs pratiquement identiques à celles de 2015. Pas de grands changements non plus (-1%) en ce qui concerne la part revenant aux croisières (11%), qui englobent tant les croisières en mer que les croisières fluviales. Quant au thème «Assurances et divers», il représente un peu plus d'un cinquième des demandes, un chiffre en hausse de 3.5%. Nous reviendrons plus en détail sur ces chiffres ci-après.

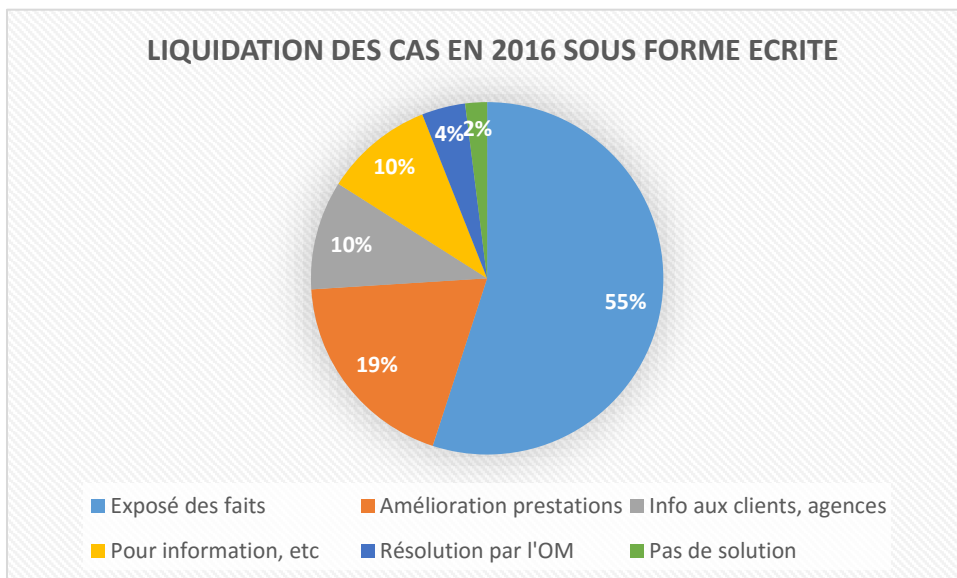


## Traitement des demandes transmises par écrit

La médiation en cas de litiges constitue l'objectif suprême du service de l'ombudsman. Nous évaluons les cas problématiques qui nous sont soumis avec le plus grand soin et en adoptant une position neutre, avant de rechercher une solution acceptable et valable sur le plan juridique. Dans de nombreux cas, ces efforts débouchent sur une amélioration pour la consommatrice ou le consommateur.

Le thème «Compagnies aériennes» est et restera sans doute un sujet brûlant. Et l'année 2016 n'a pas fait exception. Nous parlons ici de dossiers qui traînent en longueur et sont souvent sources de grande frustration pour les voyageurs. Nous aurions aimé évoquer une amélioration de la collaboration avec les airlines mais, hélas, il n'en est rien. Ces sociétés de transport continuent en effet à accorder une importance plutôt limitée au service à la clientèle. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sous la rubrique «Constatations et réflexions».

Comme c'était déjà le cas ces dernières années, le domaine «Exposé des faits» représente la part la plus élevée (55%), suivie en deuxième position de la rubrique «Amélioration des prestations» à hauteur de 19%. La proportion du secteur «Infos à la branche/aux voyageurs» est identique à celle de la rubrique «Pour information/divers», à savoir 10%. Dans 4% des cas, l'ombudsman s'est vu contraint de mettre un terme aux démarches et de clore définitivement le dossier, soit en raison de l'inflexibilité des deux parties, soit à cause du manque de compréhension et des visions erronées du demandeur. Alors qu'une solution demeure possible dans les cas cités moyennant un peu plus de souplesse de la part des acteurs impliqués, il n'y a plus aucun espoir dans 2% des demandes. «Pas de solution» implique alors en général le recours à un juge de paix, voire à un avocat et / ou un tribunal. Mais les personnes qui ont une vague idée des frais énormes qu'engendre ce type de procédure réfléchiront à deux fois avant de se lancer dans l'aventure. Bien entendu, c'est le montant du dommage qui jouera au final le rôle essentiel.





Sóller, Majorque



Epenoux, Franche-Comté

***Voyager est un art, celui de partir à la recherche de l'autre pour se trouver soi-même.***

**© Ernst Reinhardt (\*1932), Dr en lettres, publiciste et aphoriste suisse**

#### 4. Constatations et réflexions

La situation sur le plan du tourisme ne s'est malheureusement pas améliorée en 2016. Alors que les voyageurs peuvent se réjouir des bas tarifs, les agences et les tour-opérateurs ont bien évidemment une autre vision de la chose. Une analyse régulière des promotions montre que les offres extrêmement bon marché ont surtout fleuri dans le secteur des destinations phares. Par ailleurs, la branche a constaté avec satisfaction une augmentation des réservations effectuées par un public jeune, qui semble progressivement retrouver le chemin de l'agence de voyages traditionnelle. Il est en effet assez compliqué, surtout pour les voyageurs inexpérimentés, de faire son choix dans la vaste gamme proposée sur Internet. Raison pour laquelle une présélection basée sur des conseils ciblés fournis par un spécialiste s'avère utile pour cette clientèle aussi. Dans tous les cas, l'ombudsman reste convaincu que le conseil et la réservation au sein d'une agence de voyages présentent de grands avantages. Mais pour assurer ce service de qualité, il est indispensable que l'interlocutrice ou l'interlocuteur à disposition dans l'agence choisie dispose d'une bonne formation ainsi que d'une grande expérience en matière de voyages, des atouts exploitables au profit des deux parties. A l'heure actuelle, les agences de voyages enregistrent toujours davantage de réservations dans le segment haut de gamme qui, et c'est logique, vont de pair avec des exigences et attentes élevées. A l'inverse, les consommateurs voient de moins en moins l'utilité de s'adresser à une agence lorsqu'ils sont par exemple à la recherche d'un vol en Europe. D'autant plus que différentes compagnies aériennes facilitent considérablement les démarches des clients en leur proposant des sites Internet bien conçus et simples à utiliser. Ce qui n'est d'ailleurs pas un luxe compte tenu de la jungle tarifaire auquel le consommateur doit aujourd'hui faire face, en particulier au niveau des bagages et de la réservation des sièges.

En raison de la menace terroriste accrue, certaines destinations très populaires jusqu'ici ont perdu un nombre énorme de clients lesquels se sont rabattus sur d'autres régions. Avec pour conséquence un marché scindé en deux camps, celui des perdants et celui des gagnants, qui risquent hélas d'être confrontés à leur tour à des problèmes de suroccupation et de surréservation dans les hôtels. A noter que l'analyse des chiffres internationaux révèle une tendance positive se traduisant par une augmentation des voyages malgré la menace persistante. Et la Suisse ne devrait pas y faire exception.

Pour terminer, voici encore quelques explications relatives à différents dossiers traités au cours de l'année écoulée:

Globalement, 2015 s'est avéré moins spectaculaire que d'autres années en ce qui concerne les cas dont nous nous sommes occupés. En dépit du climat d'insécurité général créé par les attentats, nous n'avons pas enregistré d'augmentation des demandes liées à cette situation bien que de nombreux voyageurs aient pris l'option d'annuler leur séjour, si possible sans frais, au cours de l'exercice 2015. Nous en concluons dès lors que les clients et les prestataires sont parvenus à résoudre ces problèmes directement entre eux et que les consommateurs ont développé une sorte de résistance face à ce type de situation. Autre constat intéressant au niveau des voyages en avion: l'enregistrement en ligne effectué par le consommateur lui-même ne va pas toujours sans problème. En effet, en cas de surbooking, le système génère un message qui provoque, et on peut le comprendre, une vive inquiétude chez le voyageur. Nous avons ainsi été confrontés à des cas dans lesquels les passagers, paniqués, avaient réservé d'autres billets d'avion afin d'assurer le vol en question. Il faut bien reconnaître que la même situation aurait pris une toute autre tournure si elle avait été gérée directement au comptoir d'enregistrement à l'aéroport. En suivant les instructions détaillées du personnel, plus d'un voyageur aurait pris le chemin de la porte muni d'une carte d'embarquement stand-by et aurait finalement pu monter à bord de l'appareil une fois la carte transformée en carte d'embarquement normale. L'absence d'informations relatives aux circonstances et aux interdépendances dans ce type de contexte constitue à l'évidence un



inconvéniént majeur pour l'internaute. Et si le passager se trouve néanmoins dans l'impossibilité de voyager, la compagnie aérienne se verra contrainte de procéder à une modification sans frais de la réservation et de lui verser en plus un montant déterminé pour refus d'embarquement. Alors que l'on essaie d'éviter à tout prix ce genre de situation en Europe, il n'en va pas de même aux Etats-Unis où les compagnies aériennes recherchent activement des volontaires prêts à prendre le vol suivant contre rémunération. Bien entendu, tout le monde n'est pas libre d'opter pour cette solution, surtout quand le retour des vacances coïncide avec le premier jour de travail.

Suite au renforcement permanent des contrôles de sécurité dans les aéroports, nous avons été contactés à plusieurs reprises cette année par des voyageurs qui, après être restés coincés aux contrôles, sont arrivés trop tard à la porte d'embarquement et ont par conséquent manqué leur vol. C'est la raison pour laquelle les passagers devraient, dans leur propre intérêt, prévoir suffisamment de temps à cet effet car, dans ces cas, tant les compagnies aériennes que les autorités aéroportuaires sont sans pitié; il faut acheter un nouveau billet d'avion.

A une époque plutôt difficile pour le tourisme, les faillites ne sont hélas pas à exclure. Des consommateurs qui s'étaient précipitamment acquittés de leur paiement auprès d'agences de voyages relativement inconnues, avant même d'être en possession d'une facture/confirmation, ont fait l'amère expérience de se trouver devant une porte définitivement close. Par ailleurs, nous avons aussi entendu des récits de clients extrêmement choqués parce que victimes d'escroqueries. Il s'agissait en l'occurrence d'offres diffusées par SMS pour des billets d'avions bon marché. Les consommateurs ont réservé et payé les vols de bonne foi; malheureusement en vain. C'est le résultat d'une attitude imprudente, que le service de l'ombudsman se doit de relever une fois de plus et qu'il observe également dans le cadre des démarches sur Internet. L'ombudsman tient toutefois à préciser que l'escroquerie est un phénomène qui touche tous les secteurs et n'est dès lors pas lié spécifiquement à la branche des voyages. Il n'en demeure pas moins que nous sommes régulièrement contactés par des gens désireux de savoir si tel ou tel prestataire dispose d'une garantie de voyage – et c'est une bonne chose!

De manière générale, les consommateurs ont tendance à réserver davantage auprès des prestataires helvétiques en ligne. Dans ce cas, il convient de le souligner une fois encore, le client est entièrement responsable des données qu'il transmet. Les différents programmes de réservation exigent aussi que le client confirme l'acceptation des conditions générales de contrat et de voyage au moment de la réservation. Des modifications ultérieures, surtout si elles sont effectuées le lendemain, ont inévitablement des conséquences financières. Nous constatons que les clients contestent de plus en plus fréquemment ce type de conditions. Il n'y a cependant aucune raison d'appliquer sur ce point une «pratique à géométrie variable» entre les réservations au sein d'une agence et celles effectuées sur Internet.

Comme chaque année, nous avons vécu en 2016 aussi quelques expériences qui nous ont laissés perplexes. Une compagnie aérienne respectable en soi a laissé un groupe entier sur le carreau, qui a manqué sa correspondance suite à un retard du vol du transporteur chargé d'assurer la liaison. Une situation qui a entraîné de gros problèmes pour le voyageur. Ce qui est frustrant, c'est la nonchalance dont a fait preuve l'airline dans cette affaire en ne reconnaissant que du bout des lèvres, et après de longues hésitations, qu'elle avait causé un grave préjudice au tour-opérateur. Et de fait, seule la persévérance du service de l'ombudsman a finalement permis d'obtenir que la compagnie fasse un tout petit geste d'ordre financier. Une issue qui peut être qualifiée de juste satisfaisante, tant pour le voyageur que pour le bureau de l'ombudsman.

A l'inverse, il existe aussi des demandeurs dont le comportement est des plus discutables. Quand un voyageur tente par exemple, après plus de 9 mois, de faire rouvrir au moyen de mails hargneux un dossier en principe clos, il se discrédite lui-même. En effet, il n'est pas très intelligent de critiquer un service de médiation alors que l'on a soi-même commis des erreurs et que l'on refuse de comprendre les tenants et aboutissants d'une affaire.

De plus, les choses ne sont pas toujours très claires, comme le montre l'exemple suivant. Alors qu'un pays musulman interdit, en vertu de la loi, à un couple non marié de passer la nuit dans la même chambre, il le tolère s'agissant de touristes. Certes, l'on peut parler ici de «deux poids, deux mesures», mais cette situation n'a rien de nouveau. Il est dès lors surprenant que des clients se sentent soudainement menacés par cette loi, raison pour laquelle ils veulent annuler leur voyage sans frais. Bien sûr, les agences de voyages ont le devoir d'informer. Doivent-elles pour autant demander à chaque couple s'il est marié ou non? D'autre part, tout voyageur est aussi tenu de s'informer par lui-même. Si l'on se sent menacé dans un tel pays, il vaut mieux renoncer à l'intégrer dès le départ dans le choix des destinations possibles.

Notons enfin que le service de l'ombudsman a traité différents problèmes en lien avec des croisiéristes. Un secteur de plus en plus populaire avec un nombre de passagers en hausse va forcément de pair avec une augmentation des réclamations.

Les cas s'étalant sur une période exceptionnellement longue se multiplient, la plupart du temps en raison du comportement des voyageurs, des compagnies aériennes et des compagnies maritimes, mais aussi des demandeurs qui se montrent intransigeants et inflexibles. C'est extrêmement regrettable, car souvent il manque très peu de choses pour parvenir à un accord.

## **5. Rétrospective et perspectives**

Depuis le mois d'octobre 2016, l'équipe du bureau de l'ombudsman travaille avec un nouveau système informatique sur mesure pour l'enregistrement et le traitement des demandes. Il s'agit d'une modernisation extrêmement prometteuse en vue des années à venir. Un nouveau logo a également fait son apparition l'an dernier.

Au cours de l'année écoulée aussi, l'ombudsman a entretenu des contacts étroits avec la presse, la radio et la télévision, notamment avec la SRF 1, essentiellement dans le cadre de l'émission «Espresso.» Diverses stations de radio privées nous ont également sollicités. La participation à une émission de «Patti chiari», le pendant de «Kassensturz» ou de «A bon entendeur» sur la RSI, s'est avérée extrêmement intéressante et utile. Elle portait sur une affaire de perte de bagage, dans laquelle aucune des deux compagnies aériennes impliquées ne voulait payer. Suite au traitement du sujet à la télévision, les choses ont enfin bougé. Ce cas prouve que les émissions en question provoquent souvent une réaction.

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

Franco V. Muff	Ombudsman
Gabi Neuhaus	Conseillère
Barbara Schiesser	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 déposer une requête et fournit des informations en matière de voyages. Un formulaire est mis à disposition à cet effet. Les demandes peuvent être adressées par e-mail, courrier ou téléphone. Il est également possible de convenir d'un rendez-vous.

Le site web, qui peut aussi être consulté sur tablette et smartphone, est disponible en français, allemand, italien et anglais.

### Organe responsable et compétence

La «Fondation du Fonds de garantie légal de la branche suisse du voyage» est responsable de la garantie des fonds de la clientèle des tour-opérateurs et agences de voyages affiliés au Fonds. Elle finance par ailleurs intégralement 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	Walter Güntensperger
Martin Wittwer, Vice-président	Rolf Helbling
Rolf Besser	Heinrich Marti

Daniel Bühlmann



Franco V. Muff  
Ombudsman