

Rapport annuel 2013

Beat F. Dannenberger

Ombudsman de la branche suisse du voyage

Le rapport annuel donne un aperçu du travail de l'ombudsman et de ses collaboratrices, des cas traités et résolus sous forme de statistiques, ainsi que des motifs les plus fréquents incitant le consommateur à prendre contact avec le service de médiation. Il propose également des constations et réflexions d'ordre général.

Table des matières

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

1. Résumé

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

Alors que sa tâche consistait presque exclusivement à «régler les litiges» au début de son activité il y a près de 25 ans, l'ombudsman de la branche suisse du voyage est aujourd'hui contacté très souvent avant le départ déjà. Les consommateurs apprécient sa compétence professionnelle, sa neutralité et son indépendance.

- **Statistiques:**

Le nombre de demandes adressées à l'ombudsman est en léger recul et s'inscrit à nouveau dans la moyenne de ces dernières années. Les erreurs de réservation sur des plateformes en ligne, ainsi que les changements d'horaire de vol, sont la source de très nombreux problèmes.

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

L'ombudsman explique les droits et obligations des voyageurs, le devoir d'information incombant aux agences de voyages et aux tour-opérateurs, les erreurs intervenant dans le cadre des réservations en ligne ainsi que les problèmes liés aux documents de voyage non valables ou incomplets.

- **Rétrospective et perspectives:**

Retour sur la carrière de l'ombudsman de la branche suisse du voyage – quelques réflexions sur la retraite, les jours heureux et ceux qu'il vaut mieux oublier. Et en même temps une pleine confiance pour l'avenir du service de médiation.

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

L'adresse à Zurich, le bureau, respectivement les collaboratrices et collaborateurs, et l'organe responsable de «l'ombudsman de la branche suisse du voyage».

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

A l'époque de la création du poste il y a près de 25 ans par les acteurs de la branche, l'ombudsman avait essentiellement pour tâche de faire entendre dans le cercle des tour-opérateurs la voix des touristes s'estimant injustement traités en voyage. Aujourd'hui, le travail de l'ombudsman et de son équipe couvre un champ d'activités nettement plus large. Bien que ledit «règlement des litiges» demeure l'une de ses tâches principales, le service de médiation est de plus en plus souvent sollicité pour des conseils avant et après la réservation du voyage déjà, et de manière générale avant le départ.

Grâce à sa longue expérience et à ses vastes connaissances, tant dans le domaine purement technique que dans le secteur du droit du voyage, l'ombudsman est en mesure de fournir aux consommateurs des informations neutres et objectives. Malheureusement, il n'a plus la possibilité d'intervenir dans un grand nombre de problèmes, en particulier lorsque le client a commis lui-même une erreur de réservation ou omis de procéder aux clarifications nécessaires avant la réservation.

Mais les clients ne sont pas les seuls à contacter l'ombudsman. Les entreprises de voyages s'adressent également à lui pour obtenir des conseils et des évaluations. Les interviews sur des sujets d'actualité ou des thèmes liés à la prévention, ainsi que les interventions dans les journaux, à la radio ou à la télévision, font également partie intégrante de ses tâches, au même titre que les exposés présentés au sein d'associations ou d'institutions.

3. Statistiques

Demandes adressées à l'ombudsman

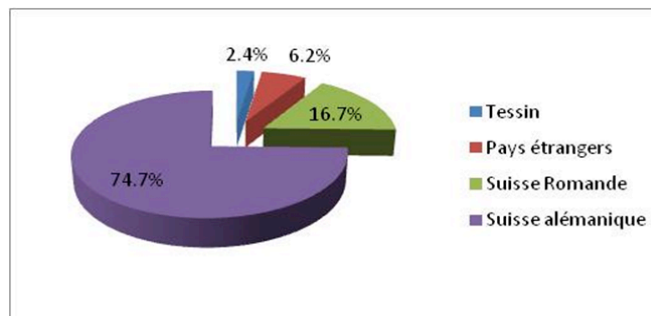
Le nombre des demandes par téléphone et des dossiers transmis par écrit a légèrement **baissé** au cours de l'année sous revue, à savoir **de 7% environ** pour se fixer à **1629 cas** et s'inscrit ainsi dans la moyenne de ces dernières années. Ce recul est certainement dû au fait que le nombre de plaintes adressées aux organisateurs locaux a diminué de manière générale en 2013, respectivement que ces dernières ont pu être traitées directement sur place à la satisfaction des voyageurs. Les tableaux qui suivent illustrent en chiffres les secteurs concernés par les demandes écrites. A noter que ces pourcentages ne diffèrent guère de ceux enregistrés pour les demandes formulées par oral. En toute logique, le nombre de contacts liés à des problèmes de réservation et à des changements d'horaire de vol est plus élevé avant le départ.

Avec **près d'un tiers** de tous les cas, la part des **demandes formulées par écrit** demeure stable. La plupart des consommateurs recourt à la possibilité d'envoyer le formulaire de réclamation et les annexes par voie électronique (e-mail avec fichiers PDF en pièces jointes).

Les **demandes formulées par oral** permettent de clarifier des malentendus en amont, ainsi que d'obtenir des conseils au niveau de la marche à suivre ultérieure. Et, pour l'ombudsman, de fournir des informations sur la compétence du service de médiation, ainsi que les adresses des services ou

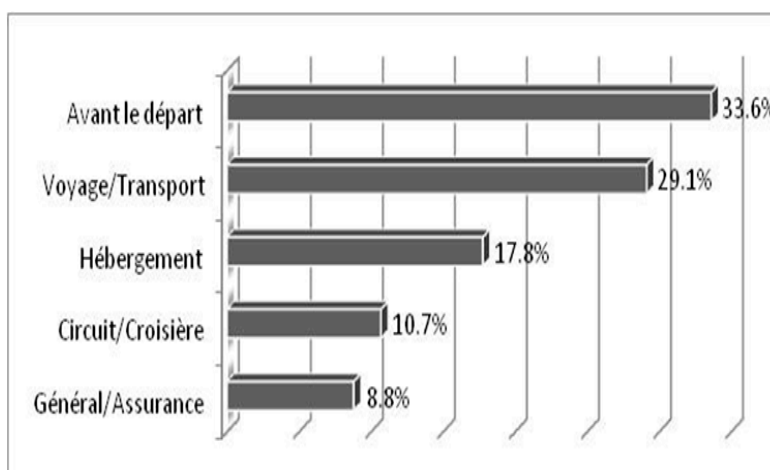
offices à contacter le cas échéant, la plupart du temps dans le cadre de problèmes avec des fournisseurs étrangers. Ce sujet est développé plus en détail ci-après.

L'origine des requêtes se recoupe dans les grandes lignes avec les régions linguistiques de la Suisse. Le nombre de demandes émanant du Tessin est relativement faible, vraisemblablement en raison de la proximité des aéroports nord-italiens et des réservations directes auprès de tour-opérateurs transalpins. Il est en revanche étonnant de constater que de plus en plus de demandes viennent de l'étranger, dont la plupart a toutefois dû être transmise à d'autres services de médiation, par exemple de l'hôtellerie, des transports publics ou des assurances, les affaires en question ne relevant pas de la compétence de l'ombudsman de la branche suisse du voyage.



Secteurs concernés par les demandes adressées à l'ombudsman en 2013

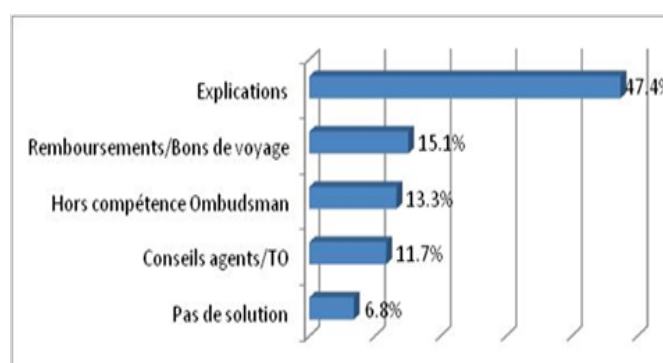
La rubrique «Problèmes avant le départ» inclut essentiellement les changements d'horaire de vol ou d'hôtel annoncés, ainsi que les informations relatives à la marche à suivre en cas de litiges ou surtout d'erreurs de réservation (Internet). Mais elle englobe aussi les demandes en rapport avec les agences de voyages ou les prestataires de services insolubles, la garantie des fonds de la clientèle et les conditions générales de contrat.



Une part importante des réclamations concerne l'information et le traitement des dossiers par l'entreprise de voyages, notamment les conseils insuffisants en matière de formalités douanières et de renseignements complémentaires importants (par ex. assurances). Il faut relever à cet égard que bon nombre de problèmes auraient pu être évités moyennant une préparation un peu plus rigoureuse de la part des voyageurs (voir également point 4 ci-dessous).

Traitement des dossiers des consommateurs

La grande majorité des cas a pu être résolue par des explications ou des remboursements. 7% environ des dossiers traités n'ont débouché sur aucune solution. A quelques rares exceptions près, le motif du refus des propositions de solutions était imputable aux clients. Il arrive que les remboursements ou les dommages-intérêts exigés par les consommateurs soient telle-



ment exagérés que la proposition de conciliation neutre et objective émise par l'ombudsman, mais jugée «insuffisante» par les plaignants déçus, soit purement et simplement rejetée par ces derniers.

Cette rubrique comprend également les dossiers clos sur décision du service de médiation parce que les documents qui lui ont été remis s'avèrent insuffisants et n'ont pas été complétés malgré sa demande.

L'ombudsman de la branche suisse du voyage est confronté à un nombre croissant de réclamations en lien avec des problèmes de réservation sur des plateformes Internet étrangères. Il semble malheureusement que le prix est très souvent le seul et unique critère de choix dans ce domaine, au détriment de la qualité du fournisseur et des prestations. Par ailleurs, les consommateurs n'étudient pas assez attentivement les spécificités des conditions générales de voyage étrangères – en particulier la marche à suivre en cas de litige. Dans ces cas, l'ombudsman n'a aucun moyen d'intervenir ou alors seulement dans un cadre extrêmement restreint.

4. Constatations et réflexions d'ordre général

«Pour voyager, il faut de la patience, du courage, de l'humour; il faut oublier tous les soucis domestiques et ne pas se laisser abattre par les incidents malencontreux, le mauvais temps, la mauvaise chère, et autres choses du genre.»
Adolf Freiherr von Knigge (1752 - 1796)

Les voyageurs n'ont malheureusement pas tous la sagesse de partager la philosophie du fameux écrivain Freiherr von Knigge. Bien au contraire. Il semble que de plus en plus de clients passent leurs vacances – au lieu d'en profiter – à rechercher de prétendues imperfections et infimes détails, de les répertorier et de les documenter sous forme de photos, dans l'espoir de rééquilibrer le budget au retour en exigeant des remboursements élevés.

L'entreprise de voyages a l'obligation de définir clairement ce qu'elle offre et vend, et ce que le client est en droit d'attendre. Si les prestations promises ne sont pas correctement fournies, le consommateur a droit à une indemnisation appropriée. Le consommateur doit par conséquent être équitablement indemnisé en présence de défauts avérés, mais ne peut espérer un remboursement à 100% si le voyage ou les vacances se sont correctement déroulés sur le fond et ont uniquement été perturbés par des circonstances ou conditions locales. Mais le client est lui aussi tenu d'offrir au tour-opérateur la possibilité de prendre les mesures qui s'imposent et de lui ménager suffisamment de temps pour remédier au défaut ou proposer une alternative.

Pour assurer la réussite d'un voyage, il faut commencer par le préparer correctement, notamment en choisissant avec soin la destination, le type de voyage et l'hébergement et – en particulier aussi – la saison. Il est également très important de savoir qui est la partie contractante pour le voyage. Les réservations de vacances en ligne sont monnaie courante et atterrissent dès lors bien souvent chez des revendeurs et organisateurs étrangers ou inconnus, bien que le site web se termine par «.ch».

L'ombudsman est régulièrement confronté à des questions relatives à des erreurs de réservation de vols et aux coûts, jusqu'à 100% du tarif, qu'elles engendrent. Malheureusement, elles concernent aussi les «petites fautes d'orthographe» dans le nom. Celui qui est mentionné sur le billet d'avion doit être rigoureusement identique aux indications figurant dans le document d'identité, les abréviations ou les surnoms ne sont pas valables. Même si ces conditions draconiennes sont jugées illi-

cites par la plupart des tribunaux étrangers, elles entrent en vigueur au moment où le voyageur les accepte par le biais de la réservation. Le service de médiation n'a aucun moyen d'intervenir, il doit se contenter d'expliquer les règles au consommateur.

Les documents d'identité, visas et vaccinations sont un thème récurrent pour l'ombudsman. Si la réservation a été effectuée via une agence de voyages, cette dernière est tenue, conformément à la loi sur les voyages à forfait, d'informer son client sur les visas requis et les formalités douanières. Cette disposition est obligatoire pour les Suisses, ainsi que pour les citoyens de l'UE et de l'AELE. Les ressortissants d'autres Etats ont droit à ces informations s'ils les exigent sans retard. Il incombe en revanche au voyageur de s'assurer de la validité de son passeport et d'obtenir un visa le cas échéant. Le service de médiation a dû traiter quelques cas dans lesquels des passagers en possession de documents valables ont été refusés aux aéroports parce que les informations qui leur avaient été fournies en matière de passeports et de visas n'étaient pas correctes. Autre situation complexe, celle d'un touriste qui s'est vu refuser l'entrée sur le territoire de sa destination par les autorités douanières, alors même que le consulat du pays en question lui avait affirmé qu'il n'avait pas besoin de visa. Ce voyageur, qui a pourtant tout fait correctement et s'est finalement vu contraint d'assumer les frais, est au final le dindon de cette triste farce.

5. Rétrospective et perspectives

Arrivé à l'âge de la retraite, le soussigné s'est retiré à la fin de l'année civile 2013 de son poste d'ombudsman de la branche suisse du voyage qu'il a occupé plus de six ans. Une période passionnante, avec son lot de nouveaux cas quotidiens, de nouvelles joies mais aussi de nouvelles déceptions. Des cas dans lesquels des problèmes prétendument importants ont pu être résolus par un seul coup de fil, mais d'autres aussi dans lesquels des sommes d'argent considérables ont été perdues malgré l'intervention de l'ombudsman et de son équipe, souvent parce que les clients avaient omis des étapes capitales au moment de la préparation ou ignoré les mises en garde.

Des jours heureux, placés sous le signe des remerciements sincères pour la qualité de l'écoute, l'explication détaillée d'une situation ou encore le soutien dans la recherche d'une meilleure solution. Des jours très intéressants, avec des apparitions dans les médias visant à mieux informer les consommateurs et éviter qu'ils commettent des erreurs dans la phase de préparation de leur voyage. Mais aussi des jours plus tristes, lorsque des voyageurs insatisfaits, déçus de ne pas avoir obtenu «gain de cause», se permettent d'insulter l'ombudsman en lui reprochant son incompétence et sa partialité.

Un excellent successeur à l'ombudsman a été trouvé en la personne de Monsieur Franco V. Muff. En compagnie de ses collaboratrices qualifiées et expérimentées, il continuera à coup sûr de gérer le service de médiation avec succès et d'émettre des recommandations aussi équitables que judiciaires.

Pour être en mesure de répondre avec sérieux aux attentes des consommateurs, l'ombudsman, ainsi que son équipe, doit pouvoir s'acquitter de ses tâches en toute indépendance des intérêts de l'organe qui le finance et de la branche du tourisme. A aucun moment, cette indépendance n'a été remise en cause d'une quelconque manière. Que les parties concernées en soient expressément remerciées à cette occasion.

6. Bureau de l'ombudsman et organe responsable

Bureau de l'ombudsman de la branche suisse du voyage

Beat F. Dannenberger	Ombudsman	jusqu'au 31.12.2013
Franco V. Muff	Ombudsman	à partir du 01.01.2014
Bernadette Meier Saurina	Conseillère	
Gabriela Neuhaus	Conseillère	

Adresse

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

Contact

Du lundi au vendredi, de 10h00 à 16h00

E-mail

info@ombudsman-touristik.ch

Site web

www.ombudsman-touristik.ch

Le site web de l'ombudsman est mis à jour en permanence et fournit de nombreux conseils et recommandations très utiles pour bien préparer son voyage et le réserver en toute sécurité. Il propose en outre des liens intéressants et importants, par ex. vers la loi fédérale sur les voyages à forfait. Disponible en français, allemand, italien et anglais, il peut également être consulté sur smartphone et tablette grâce à une technologie ultramoderne.

Organe responsable et compétence

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

Conseil de fondation

(Situation au 31.12.2013)

Kurt Heiniger, président	Olivier Dupont
Jacques Lathion, vice-président	Thomas Goosmann
Martin Wittwer, vice-président	Walter Güntensperger
Rolf Besser	Rolf Helbling
Daniel Bühlmann	Heinrich Marti

Beat F. Dannenberger
Ombudsman

