

RAPPORT ANNUEL 2017

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. Le rapport est complété par des analyses et commentaires.



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, médias
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 au travers d'une analyse neutre. Il se fonde à cet effet sur la loi sur les voyages à forfait ainsi que sur le CO. Alors que les parties susmentionnées bénéficient de conseils gratuits, cette prestation est payante pour les assurances de protection juridique et les avocats.

Statistiques

Le nombre de requêtes traitées est en baisse par rapport à 2016. Vous trouverez de plus amples explications au point 3 «Statistiques.»

Constatations et réflexions d'ordre général

L'ombudsman et ses collaboratrices expliquent les droits et obligations des voyageurs, ainsi que le devoir d'information incombant aux tour-opérateurs et aux agences de voyages. Ils exposent 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 2017 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 «Rétrospective et perspectives / médias».

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. Par ailleurs, il traite aussi les problèmes survenant dans le cadre de la réservation, ainsi que les différends entre fournisseurs, prestataires de services et consommateurs avant le départ. Le bureau 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 essentiel d'expliquer les tenants et aboutissants, ainsi que de créer un climat de confiance mutuel, en veillant à mettre en lumière les attentes des deux parties et en conservant toujours une position neutre.



3. Statistiques

Il ressort des chiffres 2017 que le nombre de cas traités est en baisse par rapport à l'année précédente. Le nombre de 1494 cas comme résultat de l'évaluation illustre le changement de méthode et ses répercussions. Dans les années à venir, nous y verrons plus clair quant au nombre de dossiers transmis.

Comme les cas soumis par téléphone et par écrit sont traités de la même manière dans le nouveau système, le temps consacré aux demandes formulées par téléphone a augmenté en comparaison avec les dernières années. Mais, et c'est le plus important, nous disposons désormais d'informations beaucoup plus précises en ce qui concerne les cas transmis par téléphone. En effet, compte tenu des exigences plus strictes pour l'enregistrement, il est absolument impératif que les demandeurs nous fournissent des renseignements personnels détaillés. Une contrainte qui, comme nous l'avons déjà évoqué l'an passé, n'est pas du goût de tous. A vrai dire, nous peinons à comprendre pour quelle raison exactement un grand nombre d'entre eux préféreraient rester totalement anonymes. Si l'on analyse cette extrême prudence et cette peur du contact dans le contexte des activités générales sur internet, domaine dans lequel rien n'est possible sans indication d'adresse et autres, il faut croire que la cause de cette appréhension se situe ailleurs. Toutefois, nos explications permettent en règle générale de dissiper le scepticisme des personnes en question.

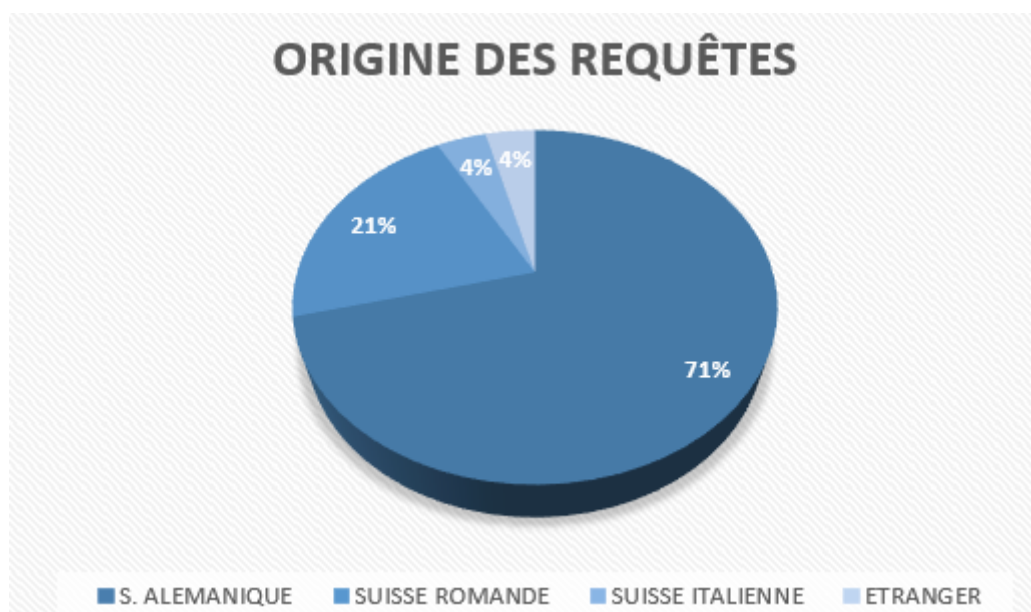
Même si le comportement des consommateurs s'est nettement amélioré pour ce qui est de l'envoi des demandes par e-mail, il nous arrive encore régulièrement de devoir demander des compléments d'information au niveau de l'adresse. Nous profitons de l'occasion pour assurer aux lectrices et lecteurs du présent rapport que les données personnelles sont destinées à notre usage exclusif, conformément à la protection des données que nous nous engageons bien évidemment à respecter.

Origine des requêtes

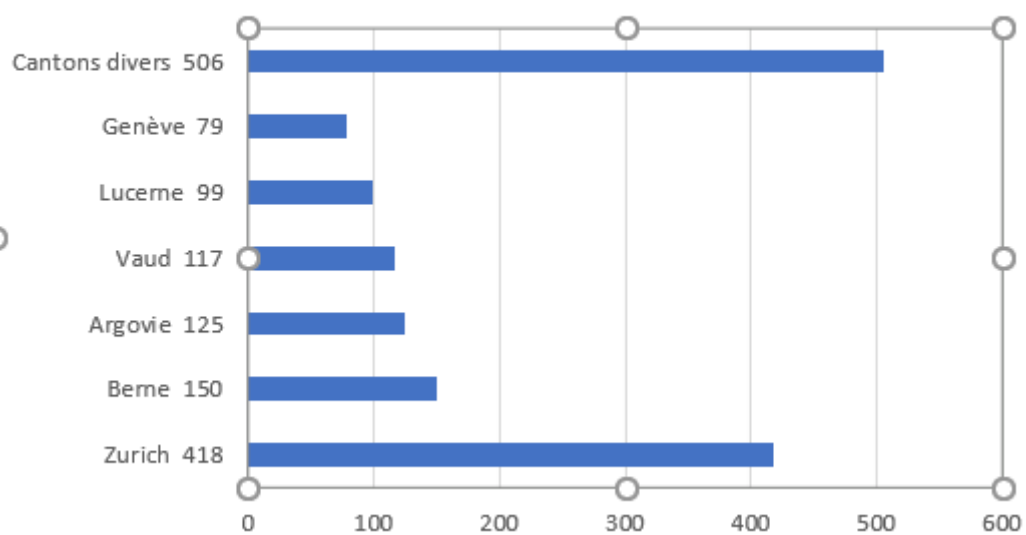
Peu de changements par rapport aux précédentes années en ce qui concerne l'origine des requêtes. En toute logique, les chiffres reflètent la taille des différentes régions linguistiques. Alors que les demandes issues du Tessin sont en légère hausse, ce qui est réjouissant, la Suisse alémanique demeure en tête, suivie de la Suisse romande. Bien que les demandes en provenance de l'étranger fassent désormais l'objet d'un enregistrement précis, il est inutile de procéder à une répartition détaillée compte tenu de leur nombre qui reste faible, même s'il est en légère augmentation. Les rares demandes en provenance de la Principauté du Lichtenstein sont également intégrées aux statistiques révisées sur l'étranger.

En ce qui concerne la proportion des demandes réparties par voyageurs et branche, les résultats confirment les chiffres de ces dernières années. 76% des demandes émanent de consommateurs, 24% proviennent de la branche.

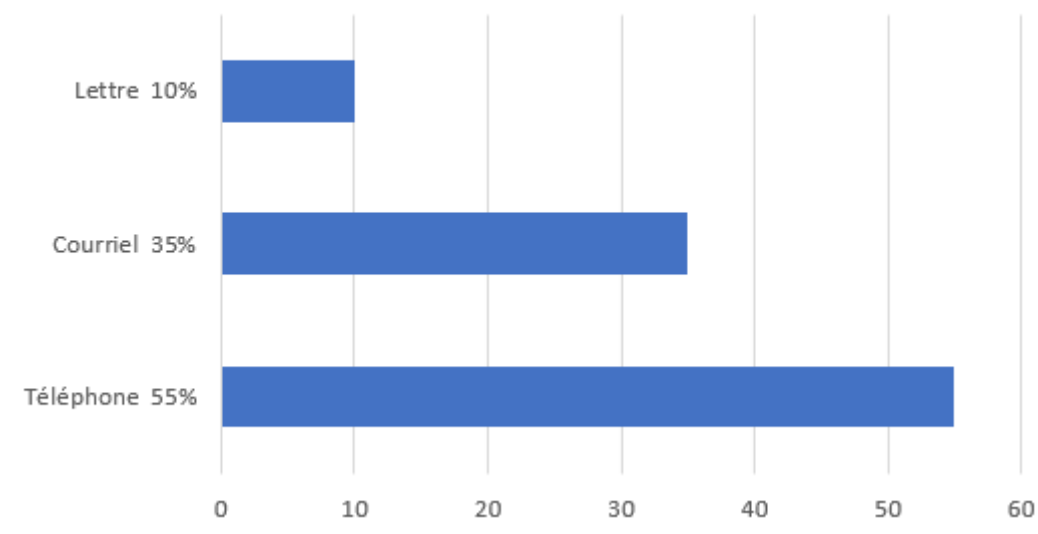
ORIGINE DES REQUÊTES



NOMBRE DE DEMANDES PAR CANTON EN 2017



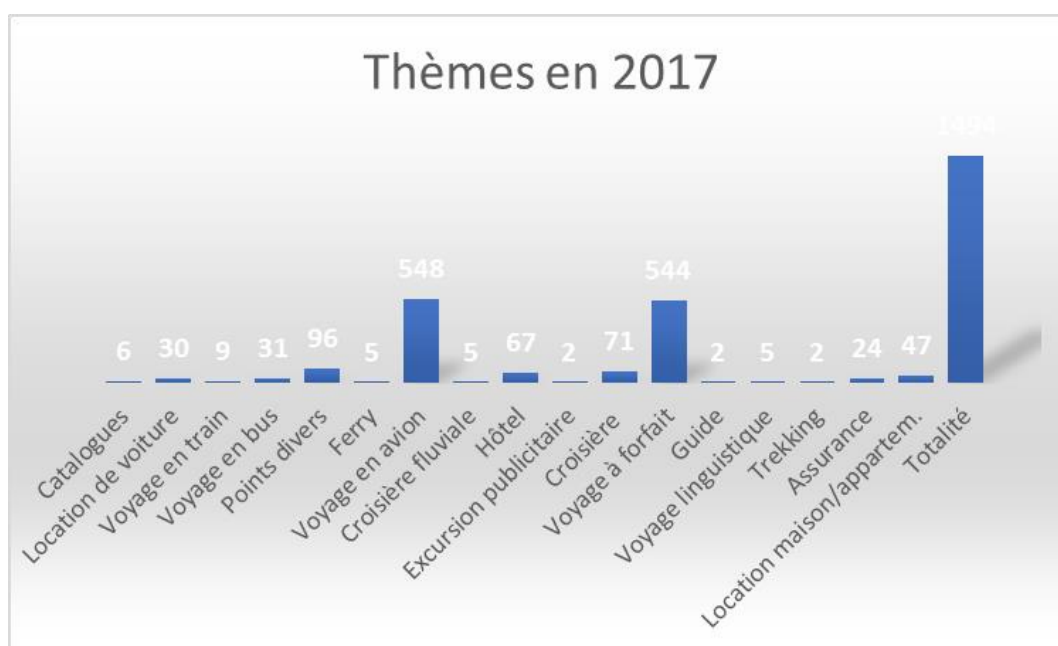
MODE DE SOUMISSION EN 2017



Thèmes

En comparaison avec les statistiques des années passées, nous disposons maintenant d'une évaluation plus précise et plus différenciée qui apparaît dans le présent rapport.

Au niveau des prises de contact avant ou après le voyage, les chiffres sont pratiquement identiques à ceux de 2016. Ce sont les problèmes au retour des vacances qui nous donnent le plus de travail. Est-ce que cela signifie que les consommateurs sont plus attentifs et rigoureux au moment de la réservation ? C'est impossible à dire. Vous trouverez davantage de détails dans le diagramme.



Règlement des cas

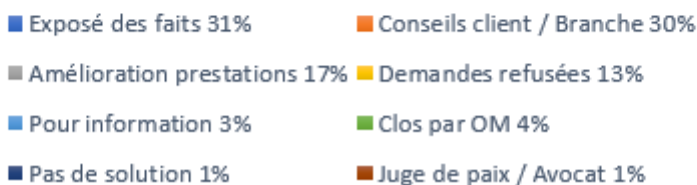
Une médiation réussie en cas de litiges constitue l'objectif suprême du service de l'ombudsman. Nous évaluons les cas problématiques qui nous sont soumis avec le plus grand soin et en adoptant une position neutre, avant de rechercher une solution acceptable et valable sur le plan juridique. Dans de nombreux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

Comme c'était déjà le cas jusqu'ici, le secteur «Exposé des faits» représente la part la plus élevée avec 31%, immédiatement suivi de la rubrique «Conseils aux clients et aux agences de voyages» à hauteur de 30%. Dans ce dernier domaine, nous présentons au demandeur les possibilités qui s'offrent à lui pour poursuivre les démarches ou lui expliquons comment parvenir à une solution consensuelle dans les meilleurs délais.

Dans 17% des cas, il a été possible d'obtenir un bon, un remboursement en espèces ou une amélioration des prestations. Nous avons néanmoins dû refuser 13% des cas faute de compétence en la matière, une grande partie d'entre eux concernant des demandes liées à des réservations sur une plateforme à l'étranger.

Le service de l'ombudsman est régulièrement amené, pour divers motifs, à mettre un terme définitif à des dossiers. Par exemple parce que les prestataires de services sollicités ne répondent pas ou en raison de l'inactivité des fournisseurs ou des demandeurs. Mais il peut aussi s'agir de requêtes que l'ombudsman décide sciemment de ne pas traiter et donc de clore. Constat réjouissant, le nombre des cas qui ont été soumis à une autre instance ou n'ont pu être résolus demeure très faible puisqu'il représente 1% seulement.

LIQUIDATION DES CAS EN 2017





4. Constatations et réflexions d'ordre général

L'année 2017 a été marquée par la faillite d'Air Berlin, Niki, le grounding de Darwin ainsi que l'incertitude qui continue de planer sur l'avenir de Belair. Sans oublier la débâcle d'une autre compagnie européenne, à savoir Monarch Airlines en Grande-Bretagne.

Ces événements ont affecté un grand nombre de passagers, dont les voyages ont été partiellement compromis ou purement et simplement annulés, et qui ont pour la plupart subi des pertes financières. Les déconfitures qu'ont connues toutes ces compagnies aériennes mettent une nouvelle fois en lumière le fait que les airlines ne disposent d'aucune assurance ni de garanties et qu'une faillite entraîne dès lors des conséquences fatales pour les voyageurs. Du point de vue des consommateurs, il est incompréhensible que les compagnies aériennes ne soient pas tenues de se doter d'une garantie financière, contrairement aux tour-opérateurs et aux agences. Et l'ombudsman ne peut que se rallier à cette position.

Au cours de l'an dernier, la presse s'est largement fait l'écho de ces diverses faillites dont les causes sont légion, à commencer par une soif d'expansion sans limites qui joue certainement un rôle important. Par ailleurs, la concurrence acharnée que se livrent les compagnies aériennes débouche inévitablement de temps à autre sur la soudaine disparition d'un des acteurs du marché. Il n'est pas inutile de rappeler à ce sujet que le prix des vols est beaucoup trop bon marché.

Les clients qui avaient réservé un voyage à forfait, et ont été touchés par la faillite d'une airline, ont bénéficié d'un avantage incontestable puisque, dans la plupart des cas, le tour-opérateur a dû leur proposer une variante de remplacement sans supplément. Quelques rares personnes voyageant à titre individuel ont été épargnées parce qu'elles avaient eu la bonne idée d'opter pour une couverture d'assurance adéquate. Mais cette solution est encore peu connue et bon nombre de consommateurs considèrent qu'il est inutile de souscrire ce genre d'assurance. Chacun est libre de se forger sa propre opinion, c'est clair. En se posant notamment la question de savoir s'il vaut la peine de dépenser de l'argent pour une assurance lorsque le billet ne coûte pas grand-chose. Dans tous les cas, le service de l'ombudsman, très sollicité par moments, a fourni de nombreuses explications à ce sujet.

Contrairement à l'aviation, le secteur suisse des voyages a vécu une bonne année. Malgré la concurrence toujours très forte d'internet, beaucoup de consommatrices et consommateurs ont retrouvé le chemin de l'agence de voyages. Ce constat réjouissant ressort des divers rapports annuels des tour-opérateurs, des statistiques ainsi que des retours des agences. Il n'en demeure pas moins que le monde des agences de voyages helvétiques continue d'évoluer, preuves en sont les cessations d'activités, ventes et faillites enregistrées en 2017. Etant donné que les exigences et la complexité des tâches incombant aux points de vente ne vont pas aller en diminuant, le remodelage du marché risque bien de se poursuivre.

Comme par le passé, l'ombudsman souhaite s'exprimer sur quelques cas spéciaux traités au cours de l'an dernier.

La conclusion d'un contrat aux termes du CO, à savoir d'un contrat ferme, est un sujet qui semble parfois poser un gros problème à certaines personnes. De plus en plus souvent, les conséquences de la conclusion d'un contrat, sous forme orale ou écrite, sont mal évaluées ou négligées. Dans quelques cas, l'ombudsman est parvenu à éviter le pire de justesse. Il y a tout de même de quoi se poser des questions lorsque les rappels sont systématiquement ignorés et que même les lettres cinglantes envoyées par des sociétés de recouvrement ne suscitent aucune réaction. Pour notre bureau, il est incompréhensible que certaines personnes ne lisent pas le courrier ou se contentent de le survoler. Dans le même ordre

d'idée, d'innombrables mails n'ont été consultés que superficiellement, voire pas du tout, donc pas ouverts. Bien que nous puissions nous montrer satisfaits au final des solutions obtenues grâce à nos interventions, le comportement de certains consommatrices et consommateurs nous laisse songeur. Dans une partie des cas, il a heureusement été possible d'éviter une inscription au registre des poursuites et, dans l'ensemble, de parvenir à une réduction notable des montants réclamés.

Des touristes du nord de l'Europe ont vécu une expérience pénible à leur arrivée en Suisse. En effet, leur maison de vacances était tout bonnement inhabitable en raison d'une odeur désagréable causée par une fuite de mazout. Quand les pompiers appelés sur place confirment officiellement le problème, on pourrait s'attendre à ce que le loueur reconnaisse sa part de responsabilité. Or il s'est avéré dans ce cas que le traitement de réclamations portant sur des contrats conclus avec des bailleurs privés peut se révéler plus compliqué. Afin d'éviter ce genre de situation délicate, le service de l'ombudsman estime que les différences de prix ne devraient pas constituer un argument suffisant pour ne pas se tourner vers un prestataire connu et sérieux disposant en règle générale d'un service à la clientèle. Le consommateur pourra dès lors s'adresser à un interlocuteur qui connaît les aspects juridiques, contrairement à un loueur privé.

Quelques cas isolés, dont certains très graves, ont montré qu'un comportement fautif pendant le voyage pouvait attirer des problèmes de taille aux touristes, souvent assortis de conséquences financières. Il est tout à fait déraisonnable de sauter dans le premier avion de retour après avoir manqué un vol de correspondance sans avoir préalablement pris contact avec le voyageur. En effet, si le voyageur est empêché de prendre les mesures nécessaires pour venir en aide au consommateur, en le transférant sur un autre vol, il sera pratiquement impossible à ce dernier de prétendre à une indemnisation. La loi sur les voyages à forfait réglemente le comportement des voyageurs de manière aussi claire que celui des tour-opérateurs. Ne pas écouter sur place le message enregistré sur le répondeur du voyageur, ni suivre les instructions publiées dans le programme, n'engendre en fin de compte que mécontentement et frustration. Dans un pays plurilingue comme la Suisse, les annonces et instructions doivent obligatoirement être formulées dans les diverses langues nationales. Mais le consommateur doit comprendre aussi que le message commence dans la langue du domicile du tour-opérateur. Il aurait valu la peine de se montrer un peu plus patient!

En cette année du *#metoo*, nous avons également été confrontés à un cas soulevant la question de savoir jusqu'où un capitaine de navire de croisière peut aller lorsqu'il a envie d'exprimer sa sympathie et son affection à une passagère.

Malgré notre expérience et la prudence dont nous faisons preuve, il nous arrive malheureusement encore de «nous faire avoir». Lorsque par exemple la version du client, excellent comédien, diffère sensiblement de celle du tour-opérateur et que sa réclamation s'envole finalement en fumée. Ce cas prouve une fois de plus à quel point il est capital d'écouter les deux parties!

Quelques dossiers amusants nous occupent aussi de temps à autre. Quelle importance faut-il par exemple accorder à l'absence d'un lit double pour la relation d'un couple pendant ses vacances? Contrairement à la Suisse, les tribunaux allemands rendent des arrêts sur d'innombrables griefs, comme dans le cas présent. Et comment le juge s'est-il positionné dans cette affaire? Il a estimé qu'il n'était pas possible d'exiger des dommages-intérêts pour des motifs qu'il vaut la peine de lire.

Au niveau des réclamations concernant les croisières, l'année 2017 s'est malheureusement inscrite dans la ligne des précédentes. L'ombudsman ne parvient pas à comprendre pourquoi certaines compagnies maritimes renommées continuent de dédommager leurs

clients en leur offrant des bons de faible valeur à faire valoir sur leur prochaine réservation de croisière.

Quand il s'agit en plus d'un bon qui ne s'applique pas aux offres spéciales, on peut sérieusement se demander quel est l'objectif de la démarche. Certainement pas de fidéliser les clients et ces derniers ne seront pas rares à opter pour un autre prestataire.

Le service de l'ombudsman profite du présent rapport pour rappeler une fois de plus à quel point il est important d'informer les clients sur les tour-opérateurs et les agences en matière de garantie de voyage. Nous n'avons rien à reprocher à la branche dans son ensemble, bien au contraire, mais elle compte tout de même quelques moutons noirs. L'ombudsman ne peut que s'étonner de la naïveté dont font parfois preuve certaines personnes. Même si la promesse de vacances incroyablement avantageuses n'est plus vantée par un dépliant bon marché de mauvaise qualité, la prudence reste de mise. Car, fatalement, quelque chose ne joue pas et les superbes photos publiées sur le net n'y changeront rien.

Le secteur des assurances nous a également donné du fil à retordre. Les voyageurs doivent à tout prix être parfaitement conscients de la teneur du contrat de l'assurance choisie. Malheureusement il n'est pas rare, même en présence d'une assurance annulation, que les demandes de remboursement se soldent par un échec en raison des négligences et tergiversations des clients. Chacun doit faire preuve de responsabilité individuelle. Mieux vaut donc envisager l'annulation d'une réservation assez tôt au lieu d'attendre le dernier moment, avec le risque d'une réduction de la prestation d'assurance. La situation se complique lorsque le consommateur tente de faire endosser les frais par le tour-opérateur ou l'agence de voyages sans avoir souscrit de couverture d'assurance. Dans ces cas, nous refusons d'emblée le dossier. En effet, il n'est pas obligatoire de conclure une assurance. Si on veut réaliser des économies sur ce plan, on doit aussi se montrer prêt à en assumer les conséquences.

Les réclamations relatives à des compagnies aériennes font partie de notre lot quotidien. Même si les délais de traitement ne répondent toujours pas à nos attentes, nous nous réjouissons d'avoir pu intervenir avec succès dans de nombreuses situations. Là aussi, nous avons vécu quelques moments comiques. Un passager a par exemple essayé d'utiliser notre soutien pour réclamer à une compagnie aérienne une indemnisation pour un dommage survenu en théorie, de manière hypothétique. Un autre voyageur, qui avait réservé des vols, assurance comprise, sur le site web d'une airline et qui a dû ensuite les annuler pour cause de maladie, a vécu une expérience des plus désagréables. L'assurance officiellement proposée par la compagnie a rejeté sa demande au motif que la couverture était uniquement valable au sein de l'UE. Mais comment est-il alors possible qu'un Suisse, dont le pays ne fait pas partie de l'Europe – une réalité que d'aucuns ne se privent pas de nous faire régulièrement remarquer – puisse réserver une telle offre? Simple inattention ou peut-être que le «staff» de cette airline a fini par nous assimiler à des Européens ... Toujours est-il que la compagnie a réagi suite à notre intervention.

Un dernier cas pour conclure: réserver soi-même un vol de ligne sur le net est devenu banal pour bon nombre de voyageurs. Avoir des connaissances en matière de géographie constitue cependant toujours un avantage, ou l'aurait été dans cette affaire. Intrigué par la durée inhabituellement longue de son voyage, un passager s'est rendu compte qu'il avait réservé un vol de Zurich à Athènes avec une correspondance via Amsterdam. Malheureusement pour lui, sa demande d'intervention auprès de la compagnie aérienne par notre intermédiaire n'a aucune chance d'aboutir.

5. Rétrospective et perspectives / médias

Le bureau de l'ombudsman est extrêmement satisfait du nouveau CRM, qui lui permettra de procéder à des évaluations encore plus détaillées dans le futur.

Médias

Jamais encore l'ombudsman n'avait été aussi sollicité par la presse et les stations de radio pour s'exprimer, en particulier et sans grande surprise, sur la faillite de diverses compagnies aériennes, l'expulsion musclée d'un passager traîné hors d'un avion aux Etats-Unis ainsi que différentes faillites d'agences de voyages. Il a également été invité à participer à une émission en direct (patti chiari) diffusée sur la RSI. Outre les nombreuses demandes émanant du magazine Espresso, l'ombudsman a aussi été contacté par la RTS inclus sa participation à la radio en directe.



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
Ettelstrasse 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

Site web: 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

Jacques Lathion, Vice-président

Martin Wittwer, Vice-président

Rolf Besser

Daniel Bühlmann

Olivier Dupont

Rolf Helbling

Walter Güntensperger

Heinrich Marti



Franco V. Muff
Ombudsman