

## RÉSERVER MES VACANCES ET RENCONTRER DES PROBLÈMES

Certains lecteurs passent par des agences de voyages ou d'autres intermédiaires professionnels pour réserver leurs vacances.

Chaque lecteur jugera évidemment seul de la qualité de l'accueil qui lui est offert et des conseils qui lui sont prodigués par le professionnel qu'il consulte pour ses vacances, le propos de cet article n'étant pas de faire la promotion d'une agence ou d'une autre.

Nous recommandons cependant vivement aux lecteurs de vérifier que leur agence et/ou intermédiaire professionnel ont adhéré à l'association sans but lucratif dénommée "La Commission de Litiges Voyages".

La "Commission de Litiges Voyages" a vu le jour à l'initiative d'une série d'organismes de voyage en collaboration avec l'organisme de défense des consommateurs "Test-Achat". Elle est reconnue officiellement par le Ministère des Affaires Economiques depuis 1993 et elle bénéficie de son soutien. Elle a pour mission de trancher les litiges entre les voyageurs, intermédiaires de voyages (agences) et organisateurs de voyages ("tour-opérateurs").

La Commission est un organisme qui comporte un collège arbitral auquel les particuliers pourront s'adresser s'ils s'estiment lésés à la suite d'un voyage. Le fait de contracter avec une agence ou un organisateur qui a adhéré à la Commission permettra donc au lecteur de s'adresser à celle-ci le cas échéant et à éviter de devoir ester devant la justice traditionnelle et à bénéficier ainsi, en principe, d'une procédure plus rapide, moins complexe et moins coûteuse à l'issue de laquelle le différent sera tranché. Le voyageur peut demander l'assistance d'un avocat mais celle-ci n'est pas obligatoire.

La Commission de Litiges Voyages dispose d'une cellule conciliation qui essaye de régler les difficultés à l'amiable et d'une cellule arbitrage qui tranche ces difficultés.

Le candidat voyageur ne doit pas simplement demander si l'intermédiaire a adhéré à la Commission mais en demander la preuve (bien souvent, cette adhésion est mentionnée dans les conditions générales de voyage figurant dans le catalogue du tour-opérateur et/ou dans les conditions générales de l'intermédiaire reprise au dos du bon de commande du voyage proposé à la signature du candidat voyageur. Elle est parfois affichée dans le local de l'agence). La preuve de cette adhésion étant acquise, le voyageur peut être certain qu'en cas de litige il pourra s'adresser à la Commission sans que l'organisateur ne puisse contester ce mode de règlement du litige.

Attention, il est cependant possible que les conditions générales de l'agence ou de l'opérateur prévoient des délais fort courts pour se plaindre de manière telle qu'il est opportun de s'en inquiéter dès votre retour de vacances. Il est également opportun de tenter de se procurer une preuve du dommage subi dès la survenance de celui-ci afin d'éviter que l'intermédiaire ne conteste la réalité de celui-ci (photos, attestations, etc.).

**Didier DE DECKER**