

Commission luxembourgeoise des litiges de voyages (CLLV)

Coordonnées de l'organe

ULC/Euroguichet
55, rue des Bruyères
L-1274 Howald
Tél. : (00352) 49.60.22.403

Structure

L'Union Luxembourgeoise des Consommateurs/l'Euroguichet-Consommateur, le Groupement des Agences de Voyages du Grand-Duché de Luxembourg et le Syndicat des Agents de Voyages du Grand-Duché de Luxembourg (« secteur professionnel ») conviennent de mettre à disposition des consommateurs un organe pour la résolution extrajudiciaire des litiges de voyages, appelé Commission luxembourgeoise des litiges de voyages (CLLV), conformément aux principes de la Recommandation de la Commission Européenne¹. Cette initiative bénéficie du soutien de Luxair Tours.

Chacune des trois parties nomme un délégué ainsi qu'un suppléant siégeant comme médiateurs à la CLLV. Les délégués peuvent se faire assister, à leur choix et à leurs propres frais, par des experts.

Chaque litige est confié à la médiation du délégué de l'ULC et du délégué représentatif de l'agence de voyages concernée. Pour les agences non membres du « secteur professionnel », ce dernier nomme le délégué.

Le secrétariat est assuré par l'ULC/Euroguichet-Consommateur qui répond aux demandes d'information, effectue un tri initial des demandes de saisine en consultant, si nécessaire, « le secteur professionnel », prépare et organise les réunions de la CLLV.

Le « secteur professionnel » répond lui aussi aux demandes d'information qui lui sont adressées. Il informe ses membres ainsi que les clients des agences, par tout moyen approprié, de l'existence de la CLLV.

Compétence

La CLLV a comme mission de trouver un règlement extrajudiciaire aux plaintes des consommateurs relatives à des voyages, vacances et circuits à forfait pour un prix tout compris

¹ Recommandation de la Commission du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (JO CE L 115, 17.4.98). Ces principes requièrent l'indépendance de l'organe, la transparence de la procédure, le contradictoire des débats, l'efficacité de la procédure, le respect de la légalité et de la liberté des parties, le droit à la représentation.

et consistant d'au moins deux opérations portant sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires et représentant une part significative dans le forfait.

La CLLV est incompétente pour des plaintes relatives à des dommages corporels, des assurances voyage ou assistance non comprises dans le contrat de voyage/séjour, des cas d'insolvabilité ou de faillite de l'organisateur, de l'intermédiaire, du transporteur.

Procédure

Le « secteur professionnel » invite ses membres à marquer leur adhésion de principe à la CLLV qui sera communiquée au public par tout moyen approprié. La liste des agences concernées est disponible au siège des parties signataires. L'adhésion de principe de l'agence n'oblige pas le consommateur de se soumettre à la CLLV. L'agence ne peut refuser la saisine de la CLLV que pour des motifs sérieux.

Les parties peuvent aussi convenir, après la naissance du litige, de porter l'affaire devant la CLLV.

La saisine n'est recevable que si le consommateur a préalablement soumis une plainte valable à l'agence (ou à l'organisateur avec copie à l'agence) et qu'il n'a pas obtenu satisfaction dans un délai de trois mois.

La demande de saisine peut être rejetée si elle est manifestement non fondée, insuffisamment documentée ou pour d'autres motifs valables convenus entre médiateurs.

La saisine se fait obligatoirement par écrit en luxembourgeois, français ou allemand, de préférence sur base du formulaire de réclamation agréé entre les parties signataires.

L'agence et, le cas échéant, l'organisateur de voyages sont immédiatement informés par lettre recommandée par le secrétariat en rappelant la faculté d'une intervention volontaire de l'organisateur dans la procédure. Ils disposent d'un mois pour proposer un règlement à l'amiable (conciliation) ou pour déposer leurs observations (en vue de l'avis motivé). Le consommateur dispose alors d'un délai d'un mois pour répondre. Ensuite, le défendeur a encore un délai de quinze jours pour répliquer.

Les deux délégués de la CLLV instruisent l'affaire en procédant à toute recherche, demande d'information et enquête complémentaire nécessaire. Si besoin, ils convoquent les parties ou des témoins. Les parties ont le droit de demander elles-mêmes d'être entendues.

La rédaction des projets d'avis est confiée à tour de rôle aux délégués de l'ULC et ceux du « secteur professionnel ». L'avis est adopté par consensus entre les délégués chargés du dossier dans un délai de quatre mois à partir de la saisine.

Si la plainte est fondée, l'organisateur de voyages (en cas de responsabilité de sa part) ou l'assureur de la responsabilité civile professionnelle de l'agence sont invités à dédommager le

consommateur dans le mois de la réception de l'avis. A défaut, l'agence est priée de le faire dans le mois qui suit.

Nature de la décision

La CLLV propose de concilier les parties en offrant ses bons offices. En cas d'échec, elle émet par écrit un avis motivé en droit et en équité. Il est juridiquement non contraignant, mais son autorité morale devrait suffire à endiguer le litige. Il ne prive pas les parties au litige de porter l'affaire devant les tribunaux.

La CLLV s'efforce d'amener l'agence de voyages (vendeur) à donner directement satisfaction au consommateur en cas de grief fondé. Toutefois, l'organisateur de voyages (en cas de responsabilité de sa part) et/ou l'assureur en responsabilité civile professionnelle de l'agence sont d'abord invités à dédommager directement le consommateur dans un délai raisonnable. A défaut, l'agence est appelée à dédommager directement le consommateur sans préjudice de ses propres recours.

Les avis de la CLLV ne sont pas rendus publics, mais font l'objet d'un rapport annuel permettant d'évaluer les résultats obtenus et d'identifier la nature des litiges. Les avis peuvent servir de pièce devant les tribunaux, soit entre parties, soit à l'encontre de tiers.

Les coûts

Chaque partie signataire supporte ses propres coûts. La saisine de la CLLV est gratuite pour les membres de l'ULC. Une participation aux frais de 25 Euros est facturée aux non-membres. Le « secteur professionnel » peut décider d'imputer des frais de participation à ses membres et aux non-membres. L'ULC en est informée.