

Voyages : le guichet des réclamations

Autor(en): **Blanc, Gérard**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Généralions : aînés**

Band (Jahr): **32 (2002)**

Heft 10

PDF erstellt am: **12.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-828186>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Voyages

Le guichet des réclamations

Les vacances peuvent parfois tourner au cauchemar : la location promise ne correspond pas au descriptif, les bagages ont été égarés ou encore l'agence de voyage a fait faillite. Que faire ? Comment réagir ? Nos conseils.

Personne n'accorde de remboursement les yeux fermés. Seules les réclamations objectives et justifiées ont une chance d'aboutir. Si, à l'hôtel, la douche est bouchée ou une ampoule manque à la lampe de chevet, n'attendez pas, réclamez sans délai à la réception plutôt que d'attendre votre retour à la maison pour vous plaindre. Ce genre de petit pépin est en général rapidement résolu et évite de gâcher vos vacances. Par contre, s'il y a un manquement sérieux de la part du prestataire, pensez à produire des preuves et conservez les justificatifs. Prenez des photos sur place, gardez précieusement les reçus des frais que vous aurez l'intention de vous faire rembourser.

• Cas flagrants

Pour connaître les cas litigieux dédommageables, l'idéal serait de posséder le texte officiel de la *Loi sur les voyages à forfait*, mais encore faudrait-il savoir en interpréter les termes. Un cas de double réservation de chambre, sans un relogement dans un autre hôtel de catégorie équivalente ou supérieure, peut faire l'objet d'une réclamation. Il en va de même dans les cas de catalogues ayant menti sur la situation d'un logement, par exemple par rapport à la distance de la plage, ou encore dans le cas

d'une chambre promise avec balcon ou vue sur mer alors que vous vous trouvez finalement dans un cagibi donnant sur une cour ou sur un chantier. Ce qui est promis doit être respecté.

• Faillites

En vacances, vous apprenez que le voyageur chargé de votre séjour est en cessation de paiement. L'hôtel qui

vous accueille n'ayant pas été payé, demande que vous vous acquittiez sur place, une seconde fois, de la note du séjour ou, pour les mêmes raisons, la compagnie aérienne refuse de vous assurer le retour. Que faire ? Deux cas se présentent : votre agence est membre d'un fonds de garantie. Malgré de possibles intimidations, vous devez refuser de payer à double. Vous devez contacter votre agence de voyages qui aura le devoir de régler le problème au plus vite, et de trouver les formules adéquates pour que la suite de votre séjour et votre voyage de retour soient garantis. La cuisine juridique aura lieu au retour. Si, par contre, votre agence n'est pas affiliée à un fonds de garantie, la chose devient plus difficile, car la



Un bon étiquetage est la première garantie contre la perte de bagages



Photos GEFIC-PRESSE

Retards, correspondances manquées, bagages égarés, tous les cas de figures sont codifiés

branche suisse des voyages est impuissante face aux arnaqueurs en marge de la profession.

• Assurances

Les compagnies d'assurances ne publient pas toujours des explications très complètes dans leurs dépliants, la référence exhaustive étant le contrat d'assurance qui, comme on le sait, est touffu et indigeste. Sachez simplement que la plupart des compagnies d'assurances de voyages couvrent les mêmes risques. Dans un forfait, rares sont les assurances obligatoires, hormis celle contre les frais d'annulation. A ce propos, l'assureur ne rembourse qu'en cas de maladie ou d'accident, avec certificat médical à l'appui. Certains voyageurs rendent obligatoire l'assurance pour couvrir les frais de rapatriement. Si vous possédez une autre couverture du type

livret ETI du TCS, vous n'aurez pas à la payer. La prime d'une telle assurance ne devrait, d'ailleurs, pas être incluse dans le forfait, mais payable en sus.

• Retards

La Tribune de Genève titrait récemment «Easyjet fâche 184 passagers». L'article se rapportait à un vol Nice-Genève annulé à 1 h 30 du matin suite au retard de l'appareil venant de Hambourg et qui ne pouvait pas atterrir à Genève en raison des lois sur le trafic de nuit. L'article faisait mention de l'absence d'assistance aux passagers, obligés, notamment, de passer la nuit à Nice à leurs frais. Quelles sont les obligations du transporteur dans un tel cas? Antony Concil, porte-parole de l'IATA (Association internationale du transport aérien) se défend en déclarant: «L'IATA ne peut pas obliger les com-

panies à suivre des règles absolues. Leur seul devoir légal est de mener les passagers d'un point A à un point B. Et, là encore, si la compagnie vous dépose à Bruxelles au lieu d'Amsterdam pour des raisons techniques ou de météo, elle aura rempli ses obligations, pour autant qu'elle complète son acheminement par autocar ou par train jusqu'à votre destination finale. La seule chose que l'IATA puisse faire, c'est de «recommander» aux compagnies aériennes de suivre une règle de conduite dans laquelle la plupart des cas de figure concernant des problèmes de transport sont stipulés (compensations en repas et logement à l'hôtel, rerouting sur d'autres compagnies aériennes, etc.). Seuls les gouvernements peuvent dicter des lois.» La «recommandation» énoncée par l'IATA (dernière révision en juin 2001), même si elle ne fait pas figure de loi, reste la mieux suivie par la plupart des compagnies. ▶



GÉFIC-PRESSE

En cas de problèmes, lors d'un voyage en car, les dédommagements dépendent du bon vouloir du transporteur

Quand un passager a manqué sa correspondance, l'usage est de lui remettre une trousse de toilette et, ensuite, de lui offrir un repas et une nuit d'hôtel s'il a été prouvé que la faute incombait à la compagnie aérienne. Celles-ci ne sont pas responsables, par exemple, d'un problème de congestion de trafic. «Mais, ajoute Antony Concil, tout dépend du billet que vous avez acheté. Les compagnies montrent beaucoup plus de largesse avec un passager voyageant au plein tarif et en classe affaires qu'avec celui qui aura acheté un billet au marché gris.» Ce à quoi Nicolas Oetterli, ombudsman de la branche suisse des voyages rétorque: «Vendre des billets à bas prix n'empêche pas le transporteur de remplir son contrat.» A noter que ce dernier n'écarte pas de ses médiations les cas concernant les compagnies «low cost» comme, précisément, Easyjet.

• Valises en avion

La première assurance pour que votre valise ne se perde pas pendant

le transport en avion est qu'elle soit bien étiquetée à l'extérieur, mais aussi à l'intérieur, une étiquette pouvant être arrachée pendant le transport. En ce cas, la valise peut être ouverte pour y trouver la trace du propriétaire. N'oubliez pas d'y faire figurer, d'une part, votre nom, votre adresse, et, surtout, le mot «Switzerland». Le monde entier ne saura peut-être pas que Lausanne se trouve en Suisse et que Suisse est l'appellation française de Switzerland (surtout aux Etats-Unis). Il est tout aussi utile d'y faire figurer votre adresse de destination. Collez sur votre valise un ou plusieurs autocollants distinctifs. Les modèles de valises se ressemblent tellement! Cela évitera que quelqu'un ne s'empare de votre bagage, volontairement ou non. Lors de l'enregistrement au guichet d'un aéroport, l'employé place sur votre valise une étiquette munie d'un code-barre dont un talon sera collé sur la couverture de votre billet d'avion. Gardez-la précieusement, elle vous permettra de retrouver votre bagage en cas de perte et sera la preuve qu'il a bien été enregistré.

Quand vous attendez l'arrivée de votre valise près d'un carrousel d'aéroport, il peut se produire, dans de rares cas heureusement, que votre bagage soit livré endommagé, voire pas livré du tout. C'est souvent lors d'un vol avec correspondance qu'une valise se perd. Il faut immé-

Renseignements

M. Nicolas Oetterli, médiateur de la branche suisse du voyage, du lundi au jeudi de 10 h à 16 h, tél. 01 722 22 62, fax: 01 722 22 63.

Le texte de la *Loi fédérale sur les voyages à forfait* peut être obtenu par courrier à E. D. M. Z., 3003 Berne; par fax: 031 325 50 50, auprès de la Centrale des lois fédérales; sur internet: www.bbl.admin.ch/bundespublikationen.

diatement en référer au guichet des litiges bagages qui se trouve dans tous les aéroports, et remplir un formulaire. En cas de non-délivrance de la valise, le système électronique de recherche des bagages perdus permet, en général, de déterminer rapidement ce qui s'est produit. Mais encore faut-il que les fréquences de vols soient suffisantes pour acheminer la valise égarée dans un délai raisonnable! En cas de détérioration, la compagnie aérienne prend en charge les réparations, voire le remplacement de la valise dans les cas les plus graves. Pour le remplacement d'une valise entière, le prix remboursé sera au prorata de l'âge de la valise. Lors d'une perte de bagage de plus de 24 heures, les compagnies prévoient un dédommagement au prorata du poids manquant (en général, 20 dollars par kg, environ Fr. 35.- par kilo).

Lorsqu'une valise manque et que le passager ne se trouve pas dans son lieu de résidence, une trousse de toilette lui est offerte. Passé 24 heures, il est d'usage de remettre au client une somme variant entre 100 et 200 dollars selon le prix du billet payé, la classe dans laquelle le passager voyage et son appartenance ou non à un club VIP. Il est également tenu compte du poids du bagage afin que l'indemnité ne dépasse pas le montant qui serait payé si la valise était totalement égarée. Pour combler les cas où la compagnie ne s'estimerait pas responsable, il est prudent de

contracter une assurance complémentaire. Lorsque vous payez votre voyage par carte de crédit, une assurance bagages est souvent incluse. Evitez le double emploi.

● En autocar

Prenons un cas précis avec, au programme, un car pullman ultramoderne, tout le confort, comprenant des toilettes à bord. Faute de participants, c'est un minibus qui se présente au départ, sans toilettes, comme on peut s'y attendre. Dans l'absolu, il semble, selon Christian Jouvenot, président de l'Association genevoise des autocaristes, que les entreprises d'autocars n'aient pas d'obligation particulière pour dédommager le client. Les seules règles connues sont celles qui sont stipulées sur les billets des cars de lignes qui, en fait, énoncent clairement que l'autocariste dégage sa responsabilité. Tout dépend aussi de l'attitude commerciale du transporteur. «Dans le cas précis des toilettes promises et pas disponibles, le devoir d'un bon transporteur serait d'aviser ses clients à l'avance du changement de prestation, explique Christian Jouvenot. Lorsqu'il y a manquement de la part de la compagnie (panne mécanique, faute grave du chauffeur, erreur de parcours, etc.), le patron a intérêt à être de bonne foi, sinon, il risque de perdre tous ses clients, et la concurrence est serrée.» Pour Nicolas Oetterli, ces

solutions «à bien plaisir» deviennent des obligations lorsque le transport est inclus dans un arrangement forfaitaire. Au pire, les choses peuvent aller devant les tribunaux, mais, en général, le patron intelligent trouve le geste commercial qui met tout le monde d'accord. L'usage veut, en cas de retard involontaire ou d'erreur de la compagnie, que des petites compensations apparaissent spontanément comme, par exemple, des boissons gratuites.

L'ombudsman de la branche suisse des voyages joue également son rôle de médiateur quand les promesses de l'autocariste ne sont pas tenues, même quand la prestation n'est pas incluse dans un voyage à forfait. «Cependant, déclare Nicolas Oetterli, je n'entre pas en matière dans les cas de courses d'un jour liées à des ventes d'articles ménagers.»

● Procédures

Avant de faire appel à un avocat qui vous coûtera plus cher que ce que vous auriez pu gagner, mieux vaut trouver un terrain d'entente avec l'agence de voyages qui vous a vendu votre arrangement, laquelle se retournera contre l'organisateur (voyagiste). Un agent de voyages sérieux traitera votre affaire prestement et rappellera régulièrement le voyageur pour que le dossier soit soldé au plus vite. Si vous sentez que l'agence de voyages est incompétente, et que la suite normale n'a pas été donnée à votre dossier, vous pouvez, en second lieu, vous adresser à l'organisateur lui-même, mais la réponse finale à la réclamation et une éventuelle indemnisation qui en découlerait sont en général adressées à l'agence qui a vendu votre arrangement. Contacter directement les prestataires sur place sèmeraient la confusion. En cas de désaccord profond entre vous et votre agence, une bonne formule est de contacter l'ombudsman, qui tentera de traiter objectivement votre litige et contrôlera si l'agence ou le prestataire est de bonne foi. Ce n'est que lorsque la conciliation sera dans l'impasse que vous ferez appel à la justice. «Je me dois d'être neutre, conclut M. Oetterli, mais je quitte ma neutralité dans un cas d'escroquerie flagrante.»



Les erreurs d'acheminement proviennent du tri des valises

Gérard Blanc