



LE MÉDIATEUR
DU TOURISME
& DU VOYAGE

Rapport Annuel **2025**

MTV MEDIATION
TOURISME
& VOYAGE

“ *La vérité
a toujours
un pied dans
l'autre camp* ”

JEAN DANIEL

SOMMAIRE

L'ÉDITO DU MÉDIATEUR	3
VERBATIM DU PRÉSIDENT	4
LA MÉDIATION TOURISME ET VOYAGE UNE ÉQUIPE	5
LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE MÉDIATION	6
LES VALEURS DU MÉDIATEUR	7
LES PRINCIPES APPLICABLES AU PROCESS DE MÉDIATION	7
LES ADHERENTS DE LA MEDIATION TOURISME ET VOYAGE	8
NOUVEAUX ADHÉRENTS 2024	9
MTV EN CHIFFRES	10-13
8 CAS TYPES TRAITÉS EN 2025	14-17
PROBLÉMATIQUE JURIDIQUE	18-19
LE PRIX DES BILLETS D'AVION EST-IL SOLUBLE DANS LE KÉROSÈNE ?	20
MTV DANS LES MÉDIAS	21-22
RECOMMANDATIONS	23
LA CHARTE DE LA MÉDIATION	24-25
LE CLUB DES MEDIATEURS DE SERVICE AU PUBLIC	26
DÉCRET DU 5 AOÛT 2025	27



L'ÉDITO DU MÉDIATEUR



En 2026 la Médiation Tourisme et Voyage change d'univers

Le transport aérien représente depuis plusieurs années près des deux tiers des demandes de médiation reçues par la Médiation Tourisme et Voyage.

Le décret du 05 août 2025 rend la médiation obligatoire pour le contentieux relatif aux refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important de vol. Sa mise en application en février 2026 a des incidences importantes sur l'activité de MTV :

- Plusieurs compagnies aériennes qui ne disposaient pas de médiateur ou qui se référaient à un autre médiateur nous ont rejoint.
- Le nombre de dossiers relatifs au transport aérien va passer de moins de 12 000 en 2025 à plus de 30 000 en 2026. Nous nous sommes dotés de moyens humains et technologiques pour affronter ce raz de marée sans nous laisser submerger :
- L'équipe composée de 9 juristes début 2024 est passée à plus de 20 membres en mai 2026. Nous allons continuer à la renforcer avec le recrutement d'une dizaine de juristes.
- Un nouveau CRM nous permet de gagner en productivité et de faciliter, pour les professionnels, l'accès aux dossiers les concernant.

- Le nouveau site internet MTV.travel devient beaucoup plus convivial pour les consommateurs.
- L'intelligence artificielle juridique fluidifie le traitement des saisines.

L'intelligence artificielle bouleverse les habitudes et déplace les compétences

L'usage de l'intelligence artificielle ne favorise pas l'endormissement mais impose une vigilance accrue. L'IA juridique analyse les pièces d'un dossier ou répond à un « prompt » en balayant les réglementations, la jurisprudence et nos propositions de solution précédentes sans nécessairement hiérarchiser l'information. La recherche du confort serait de déléguer à l'IA la réflexion juridique et de limiter notre mission à une supervision destinée à éviter les risques d'hallucinations, de biais cognitifs, d'angles morts, ou d'algorithmes résultant de données d'entraînement imprégnées de préjugés. La facilité serait également de laisser l'IA définir elle-même sa ligne politique : consumériste ou privilégiant le point de vue professionnel. Nous avons identifié et affronté ce risque et avons contraint l'IA à l'adoption d'une ligne « objective », fondamentalement juridique, laissant au Médiateur la possibilité d'incorporer, s'il l'estime justifié, une dose d'équité.

Ce n'est pas la première fois, de la charrue à l'ordinateur, que l'humain crée un outil plus puissant, plus rapide, plus performant, que lui. Ce qui change, c'est le temps d'adoption qui continue à se comprimer : près d'un demi-siècle pour le téléphone, moins de 10 ans pour le mobile, quelques mois pour l'IA ! Avec pour conséquence la nécessité d'en règlementer (ou non) l'accès

et l'utilisation dans un environnement qui va du libéralisme au contrôle étatique. C'est certainement la première fois que l'outil peut prendre des décisions en lieu et place de son créateur (comment le véhicule autonome « choisit-il » entre heurter un enfant ou renverser un vieillard ?). L'IA n'a pas de « conscience », ce qui ne l'empêche pas d'imposer ses propres décisions si l'on ne veille pas au grain.

L'Intelligence artificielle détruirait-elle des emplois ?

Cette interrogation nous préoccupe légitimement. Comme la quasi-totalité des innovations technologiques l'IA supprime des postes de travail affectés à des tâches répétitives. Mais il s'agit pour l'essentiel d'un déplacement des compétences vers des tâches non routinières et plus « nobles » telles que l'analyse et le contrôle de la rédaction, la détection d'erreurs factuelles, la validation finale. Tâches pour lesquelles la valeur humaine est à la fois décisive et incontournable. Ce ne sont donc pas des emplois qui disparaissent mais des tâches qui se redistribuent entre humains et machine.

Nous veillons donc à ce que l'IA ne prenne pas le pouvoir sur la capacité d'analyse des juristes et ne les transforme pas insidieusement en serveurs et assistants d'un outil dont le champ de connaissances, la capacité d'analyse et le temps de traitement sont plus vaste, plus puissante et beaucoup plus rapide que ne le sont les cerveaux humains, même travaillant en réseau.

Tel est le défi de 2026.

JEAN-PIERRE MAS
Médiateur

« L'intelligence artificielle confirme que nous pouvons être instrumentalisés par nos instruments. » EDGAR MORIN





VERBATIM DU PRÉSIDENT



Après une année 2024 marquée par le redressement et la mobilisation, 2025 s'est inscrit résolument dans une dynamique de consolidation et de transformation pour la Médiation Tourisme et Voyages. Forts des résultats obtenus, nous avons engagé des actions structurantes visant à inscrire durablement notre dispositif dans une trajectoire de performance et de qualité de service.

Consolider, transformer, préparer l'avenir

Le renforcement des effectifs constitue un axe majeur de cette évolution. Des recrutements ciblés ont été réalisés, tant au sein de l'équipe des juristes que du personnel administratif. À ces ressources internes s'ajoute le recours à des compétences externes, afin d'absorber efficacement les pics d'activité et de fluidifier le traitement des dossiers. Cette organisation plus agile nous permet de mieux répondre aux attentes des consommateurs, comme à celles des professionnels.

Parallèlement, un effort significatif a été consenti en matière d'investissement. Le développement de nouveaux moyens financiers a permis d'engager des travaux autour de l'intelligence artificielle, avec pour objectif d'optimiser le traitement des saisines et d'accompagner nos équipes dans leurs missions. Cette démarche s'inscrit également dans le déploiement d'un nouveau CRM, étape clé de la modernisation de notre dispositif.

L'année 2025 a également été marquée par une évolution de notre modèle économique. La mise en œuvre d'un nouveau barème de cotisations et d'une révision de la facturation des frais de dossier répond à un double objectif : garantir la pérennité financière de l'association et assurer une répartition plus équitable des contributions entre les adhérents.

Dans un contexte réglementaire en mutation, MTV a par ailleurs activement préparé une échéance majeure : la généralisation, à compter de février 2026, du recours préalable à la médiation avant toute action en justice en matière de transport aérien (Règlement européen 261/2004). Cette évolution conforte pleinement le rôle central de notre institution et renforce notre responsabilité dans l'accès au droit des consommateurs. Enfin, le changement de siège social traduit concrètement cette phase de transformation. En intégrant des locaux plus spacieux et mieux adaptés, nous nous donnons les moyens d'accueillir nos nouvelles équipes dans des conditions optimales et de poursuivre notre développement dans un cadre structuré.

Ainsi, 2026 sera une année charnière, tournée vers l'avenir. Une année d'investissements, d'adaptation et d'anticipation, au service d'une ambition inchangée : offrir une médiation toujours plus efficace, accessible et exigeante, au bénéfice de l'ensemble des acteurs du tourisme.

RENÉ-MARC CHIKLI
Président



LA MÉDIATION TOURISME ET VOYAGE : UNE ÉQUIPE



L'équipe de la médiation Tourisme et Voyage (juillet 2025)

En 2025

17 023
DEMANDES DE
MÉDIATION REÇUES

16 558
SAISINES TRAITÉES

1 483
ACCORDS AVANT AVIS

10 659
PROPOSITIONS
DE SOLUTION

HISTORIQUE

La Médiation Tourisme et Voyage (MTV) a été créée le 18 juillet 2011. Opérationnelle depuis le 1^{er} janvier 2012, elle a été référencée par la Commission de Contrôle et d'Évaluation de la Médiation à la Consommation (CECMC) et incluse dans la première liste des médiations sectorielles transmise à la Commission européenne.

OBJET

La Médiation Tourisme et Voyage a pour objet de favoriser le règlement amiable des litiges entre consommateurs et professionnels signataires de la Charte de la Médiation Tourisme et Voyage qui n'ont pas trouvé de solution à la suite de la réclamation du consommateur.

CHAMP DE COMPETENCE

Les domaines du voyage, du tourisme, des transports, de l'hébergement, du sport et plus largement, des loisirs, de la mobilité et de l'évènementiel...

LE MEDIATEUR

Indépendant et impartial, le Médiateur s'efforce de rapprocher les points de vue afin d'ouvrir la voie à une solution amiable et éviter ainsi de recourir aux tribunaux. Il rend ses avis ou propositions de solution en droit et en équité. Jean-Pierre TEYSSIER a rempli les fonctions de médiateur de janvier 2012 à décembre 2023. Jean-Pierre MAS lui a succédé le 1^{er} janvier 2024.

« Il meurt lentement celui qui ne voyage pas » PABLO NERUDA

LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE MÉDIATION

QUI PEUT SAISIR SAISIR LE MÉDIATEUR ?

Un consommateur directement ou via un représentant (association de consommateurs, protection juridique...) ayant un litige non résolu avec une entreprise adhérent à MTV.

COMMENT SAISIR LA MÉDIATION ?

En ligne via un formulaire électronique sur notre site :
www.mtv.travel

ou, en cas de difficulté, par courrier postal à l'adresse :
MTV
Médiation Tourisme Voyage
CS 30958
75383 Paris CEDEX 08

CONDITIONS DE RECEVABILITÉ D'UNE DEMANDE DE MÉDIATION

1. Réclamation préalable auprès du professionnel.
2. Réponse non satisfaisante ou absence de réponse dans les 60 jours.
3. Saisir MTV dans les 12 mois suivant la réclamation au professionnel.
4. Le professionnel doit être adhérent à la Charte MTV.

RÉCEPTION DU DOSSIER

DÉCLARATION
DE NON-RECEVABILITÉ

CONFIRMATION
DE RECEVABILITÉ
ET TRAITEMENT

CLÔTURE
DU DOSSIER

TRANSMISSION
À UN AUTRE
MÉDIATEUR

AVIS DU
MÉDIATEUR

DANS UN DÉLAI DE 90 JOURS OU
DE 6 MOIS SUIVANT LA RECEVABILITÉ
POUR LES MÉDIATIONS S'INSCRIVANT
DANS LE CHAMP D'APPLICATION DU
DÉCRET 2025-772 DU 5 AOÛT 2025.

ACCORD
EN COURS DE
MÉDIATION

QUELLES SANCTIONS EN CAS DE NON DÉSIGNATION D'UN MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION OU DE DÉFAUT D'INFORMATION DU CONSOMMATEUR ?



Le vendeur professionnel peut être sanctionné par la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) au paiement d'une **amende administrative pouvant aller jusqu'à 3.000 euros pour une personne physique et 15.000 euros pour une personne morale.**



LES VALEURS DU MÉDIATEUR

Ces valeurs garantissent l'indépendance, la neutralité et l'impartialité du médiateur.

> L'indépendance

Le médiateur est indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure. Il ne reçoit aucune directive de quiconque. Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

> La neutralité

Le médiateur est neutre : son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties.

> L'impartialité

Le médiateur est impartial par rapport aux parties pendant toute la durée de la médiation. Il s'interdit toute situation de conflit d'intérêt.

LES PRINCIPES APPLICABLES À LA PROCÉDURE

Le médiateur s'engage à conduire la médiation en respectant les principes suivants :

01

L'équité

Lorsqu'un avis est émis par le médiateur, celui-ci est fondé en droit et en équité. Il doit prendre en compte le contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

02

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs consommateurs.

03

La transparence

Le médiateur garantit la transparence de son activité et, notamment, il informe :

- sur son champ de compétence de façon large et accessible, notamment sur son site Internet et sur celui du Club des Médiateurs de Service au Public.
- les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation ainsi que sur les conditions de déroulement du processus.
- sur les effets de la médiation, notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux

Le médiateur rend public, chaque année, un rapport détaillé sur son activité.

04

La confidentialité

La médiation est soumise au principe de confidentialité. Le médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les principes d'un processus contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui leur incombent.

05

L'efficacité

Le médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité.



LES ADHERENTS DE LA MEDIATION TOURISME ET VOYAGE

Associations, syndicats et organisations professionnelles

OPÉRATEURS DE VOYAGES

Les membres des organisations :

EdV Les Entreprises du Voyage,
SETO Syndicat des Entreprises
du Tour Operating,
UNOSEL Union Nationale des
Organisations de Séjours
Educatifs, Linguistiques et
de formation en langues,
APST Association Professionnelle
de Solidarité du Tourisme,
UNAT Union Nationale des
Associations de Tourisme et
de plein air, **Les membres des
réseaux d'agences de voyages :**
Carrefour Voyages, CEDIV, FRAM,
Havas Voyages, Jet Tours,
Prêt à Partir, Selectour Tourcom,
Voyages Leclerc...
Et des adhérents à titre individuel

HÔTELLERIE RESTAURATION

UMIH (Union des Métiers et
des Industries de l'Hôtellerie),
GNC (Groupement National
des Chaines), et adhésions
individuelles de chaines,
groupements et établissements
indépendants (Logis de France,
Honotel, Contact Hôtels....

UAF

UNION DES AÉROPORTS
FRANÇAIS

COMPAGNIES AÉRIENNES

Aeromexico, Air Algerie, Air Antilles,
Air Austral, Air Caledonie,
Air Canada, Air Caraibes,
Air Corsica, Air France, Air India,
Air Mafate Helireunion, Air Mauritius,
Air St Pierre, Air Tahiti, Air Tahiti Nui,
Air Touraine, Airbus Transport
International, American Airlines,
Apg Airline, Chalcir Aviation,
Corsair, Dassault Falcon Service,
Easyjet, El Al, Emirates, Ethiopian
Airlines, Ewa Air, France
Montgolfieres, French Bee, Gulf
Air, Heliteam, Hop ! - Airliner, Icare,
Ita Airways, Japan Airlines, Jet Blue,
Kenya Airways, Klm, La Collection
Air France- Perfectstay.com,
La Compagnie, Madagascar
Airlines, Malaysia Airlines, Mea
Middle East Airlines-Air Liban,
Paridis Asl Airlines - Europe
Airstop, Qantas, Royal Air Maroc,
Ryanair, Ryanair - Malta Air,
Singapore Airlines, St Barth
Executive, Tap Air Portugal,
Transavia France, Turkish Airlines,
Vietnam Airlines, Volotea

TRANSPORTS TERRESTRES

Les Membres des organisations suivantes :

UTPF Union des Transports
Publics et ferroviaires,
FNTV Fédération Nationale
des Transports de Voyageurs,
TRENITALIA, RENFE...
et autres transporteurs à titre
individuel.

TRANSPORTS MARITIMES ET CROISIÈRES

Les membres des Armateurs de
France et Corsica Ferries, Corsica
Linea, COSTA Crociera, MSC
Croisures, Croisières de France,
CroisiEurope et autres compagnies
à titre individuel.

LOISIRS SPECTACLES

Membres du SNELAC Syndicat
National des Espaces de Loisirs,
Attractions et Culturels,
Casinos de France.

SPORTS

FFG Fédération Française de Golf,
FFF Fédération Française
de Football,
DSF Domaines Skiabiles de France,
ESF Ecole du Ski Français...
Et entreprises dans divers
domaines : parachutisme, salles de
sport, randonnées...

ADN TOURISME

Fédération nationale des organismes
institutionnels du tourisme

ANCV

AGENCE NATIONALE
POUR LES CHÈQUES VACANCES

NOUVEAUX ADHÉRENTS 2025

Hôtellerie-Restauration

Château Camiac
Chateau de la Baronie
L'appart Hotel LHL
Top Motel Istre
Hôtel BERTHA
Hôtel SAS Beaumetime
Hôtel Paris Montmatre
Cofitel Marais
Hôtel Le Petit Madeleine
Hôtel Alcove Nice
Hôtel Les Nevrons
Motel One Paris Porte de Versailles
Staycity
Hôtel le Vanillé – SARL Vanille Café
Hostellerie du Château de Fere
Le Relais des Maures
Cantine Saint Lazare
Hôtel le Petit Baigneur
Hôtel le Clos Mouron
Hôtel Saint Régis
La Chambre du Marais
EURL Hôtel Les Montagnards
Hôtel de la Plage
Domaine St Roch
Société Hôtelière Wagram Hôtel
SNC Hôtel de Cabourg
Hôtel Central
Hôtel le National
So'Lodge Hôtel
Hôtel Baudouin
SARL ANSANOTI – H/R le Traineau
Hôtel Winsor Home
Hôtel le National Sète
Hôtel Classeco
Marmotel
l'Aptois hôtel
Hôtel A Storia

Groupes :

Centaurus Hospitality Management
Delaforge
Estey Vacances
CT Exploitation
Groupe de la Mère Poulard – My Mont MSM

Gîtes Chambres d'hôtes

CoHotedor
Daniel Rose Travel
Résidence Vue Sur Mer
Conciergerie des Ormes
Tropic & Chic – SAS MM Locations
SCI Combel
Ermitage Crestet
Villa Glen-Tara
ESAT Jericho Gîte
Scea Marsuette Château Prieuré
Marquet

Campings

Camping Eden
L'Etang des Haizes
Village Vacances Arc-en-Ciel Oleron

Transporteurs maritimes

GIE des Bateliers Cassidains
RATP DEV Navette Fluviale de Lyon
Sté Maritime Varoise d'Investissement
Corsica Ferries
Comadile
CTM Deher

Compagnies aériennes

Air Mauritius
Turkish Airlines
Auvergne Montgolfière
Air Antilles
El Al

Loisirs, spectacles

Overdrive On Road
Vanciaventure
Choco-Story Paris / Choco-Story Colmar
Le Zoo d'Upie

Agence de voyage

Nordic
Cyclo Aventure
Wei and Go
Komunity
Cain-Trekking
Fada Bike
Lahlanhla

Sport

Communauté de Commune du Haut Béarn
SPLV Sté Publique Local de Valberg
Stade de France

Parking et Transports terrestres

Société Publique Locale Relation Usagers
RATPDEV Lyon
CyclocityRENFE
In Van We TrustPalm Bus
CitywayTrain du Montenvers
Mobi-Oise

Centrales Billetterie & Loisirs

Omio Voyages SAS
SAS CEPFAFO – La billetterie Saintoise
Centrale des Prestations Hôtelières

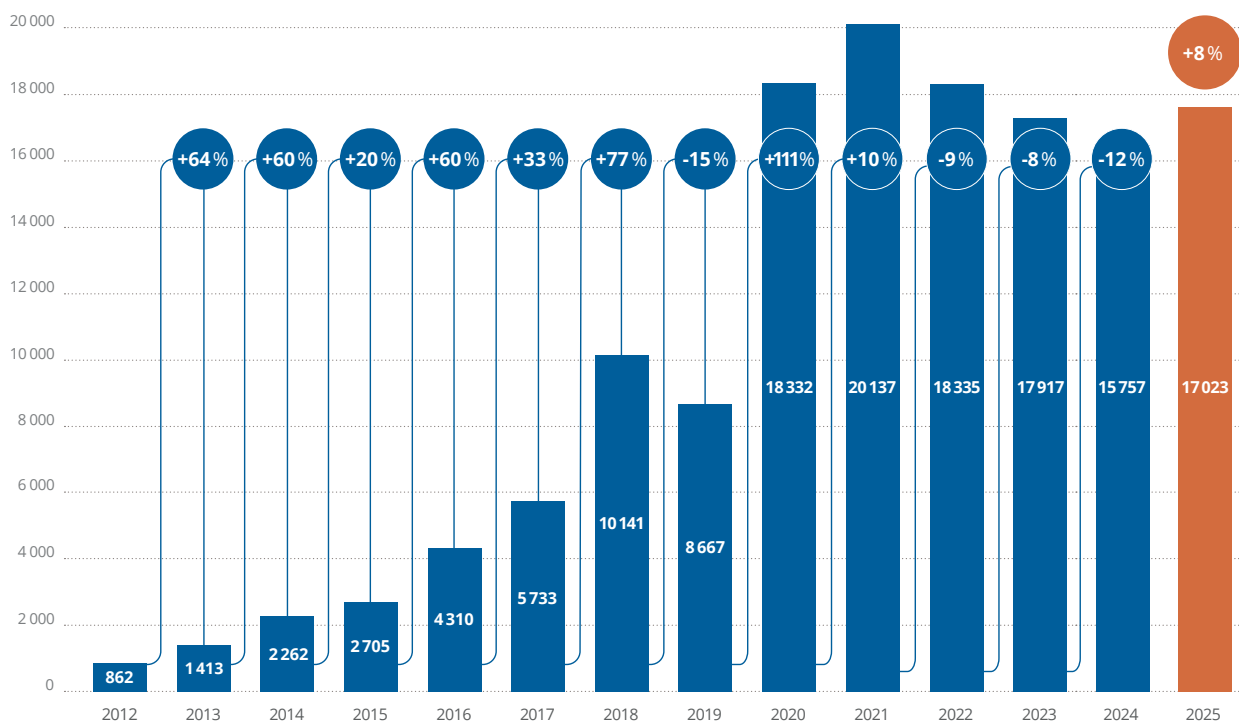
Autres

La Fée Papillon
Love Bordeaux
Aimie Travel
Retro Serre-Ponçon
Maelline Travel Planner By Isaline
ACDC Conciergerie
Normand'Evasion
Roc Ecrins

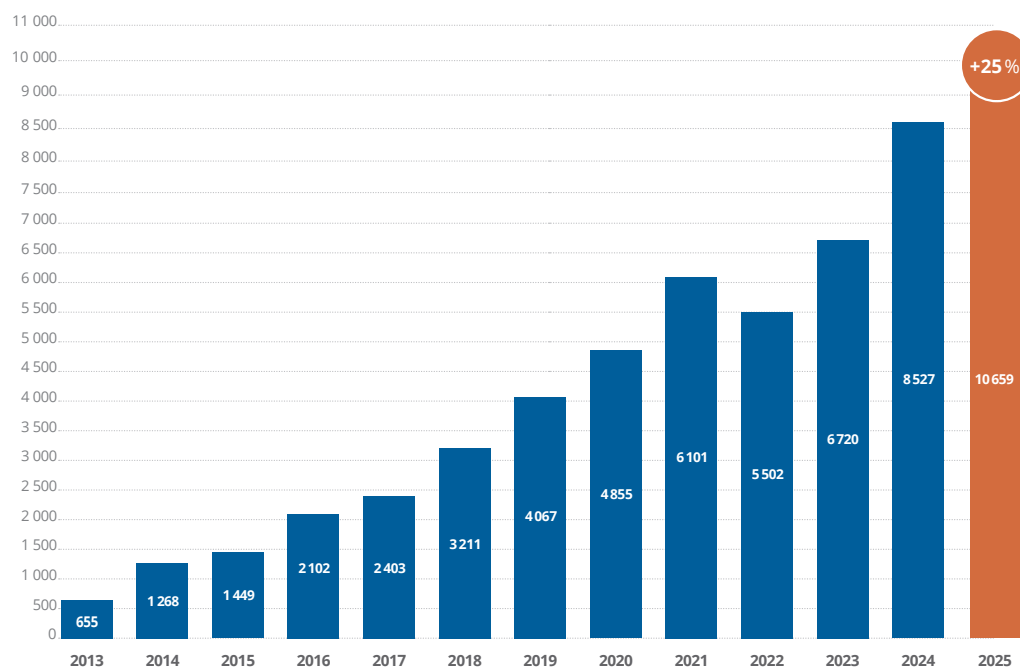
MTV

EN CHIFFRES

1. ÉVOLUTION DES DEMANDES DE MÉDIATION



2. ÉVOLUTION DU NOMBRE D'AVIS RENDUS



3. ORIGINE DES SAISINES (EN %)

	2022	2023	2024	2025
Consommateur	93,3	94,6	95	88
Protection juridique	3,7	2,6	2	1,8
Association de consommateurs	1,6	1,3	0,9	0,7
Professionnel	0,1	0,2	0,2	0,2
Autres *	1,3	1,3	1,9	9,2

* Auxiliaires de justice, officines, défenseur des droits, CEC...

4. CANAL DE SAISINE (EN %)

	2022	2023	2024	2025
Poste	20 %	21%	21%	27 %
Web	80 %	79 %	79 %	73 %

5. NATURE DE LA PRESTATION LITIGIEUSE (EN %)

	2022	2023	2024	2025
Billet d'avion seul	65,5	62,7	65,5	64,8
Forfait touristique (1)	18,2	18,7	17,9	16,1
Hébergement seul	3,9	3,8	3,4	3,3
Spectacle, évènement, parc d'attraction	1	1,4	1,7	0,6
Croisière	2,7	1,7	1,6	1,1
Billet d'autocar seul	0,6	1,7	1,4	1,9
Billet de transport public	0,8	1,2	1,3	1,7
Billet d'avion + Billet de train	0,5	1,4	1,1	0,9
Transport train seul (2)	0,2	1,4	1	0,5
Billet de traversée maritime seul	1,7	0,5	0,7	0,4
Prestation aéroportuaire	0,1	0,5	0,5	0,2
Activité sportive	0,5	0,4	0,4	0,5
Séjour linguistique	0,4	0,4	0,4	0,3
Autres	3,9	4,2	3,1	7,7

(1) prestation touristique composée de plusieurs éléments

(2) MTV ne traite pas les dossiers de la SNCF et de la RATP qui disposent de leur propre médiateur d'entreprise

6. CANAL DE VENTE DES PRESTATIONS MISES EN CAUSE (EN %)

	2022	2023	2024	2025
En ligne	70,2	71	78,8	85
Point de vente physique	25	24,2	16	10,5
Au téléphone	3,1	3,1	3,3	2,6
Via un comité d'entreprise	0,6	0,9	0,9	0,8
A un guichet automatique	0,9	0,6	0,6	0,6
A bord d'un véhicule	0,2	0,2	0,4	0,5

7. MONTANT DE LA DEMANDE DU CONSOMMATEUR (EN%)

	2022	2023	2024	2025
Demande non chiffrée	67	66	82	53
Demande > 1 000 €	13	15	7	15
Demande < 1 000 €	20	19	11	32

8. PROPOSITIONS DE SOLUTION DE MTV (EN %)

	2022	2023	2024	2024
Demande de dédommagement	51	42	40	45
Réévaluation du dédommagement	9	6	15	5
Dédommagement proposé par le professionnel suffisant	13	18	18	12
Dossier ne donnant pas lieu à dédommagement	27	34	37	38

9. ACTIVITÉ ANNUELLE DE MTV

	2022	2023	2024	2025
Saisines reçues au cours de l'année	18335	17917	15757	17013
Saisines traitées au cours de l'année	13483	17384	24597	16558
Dont:				
Saisines traitées en doublon (1)	733	1544	2039	741
Saisines déclarées irrecevables	6733	8193	12497	3675
Accords avant avis	1178	1557	1534	1483
Avis rendus	4839	6090	8527	10659

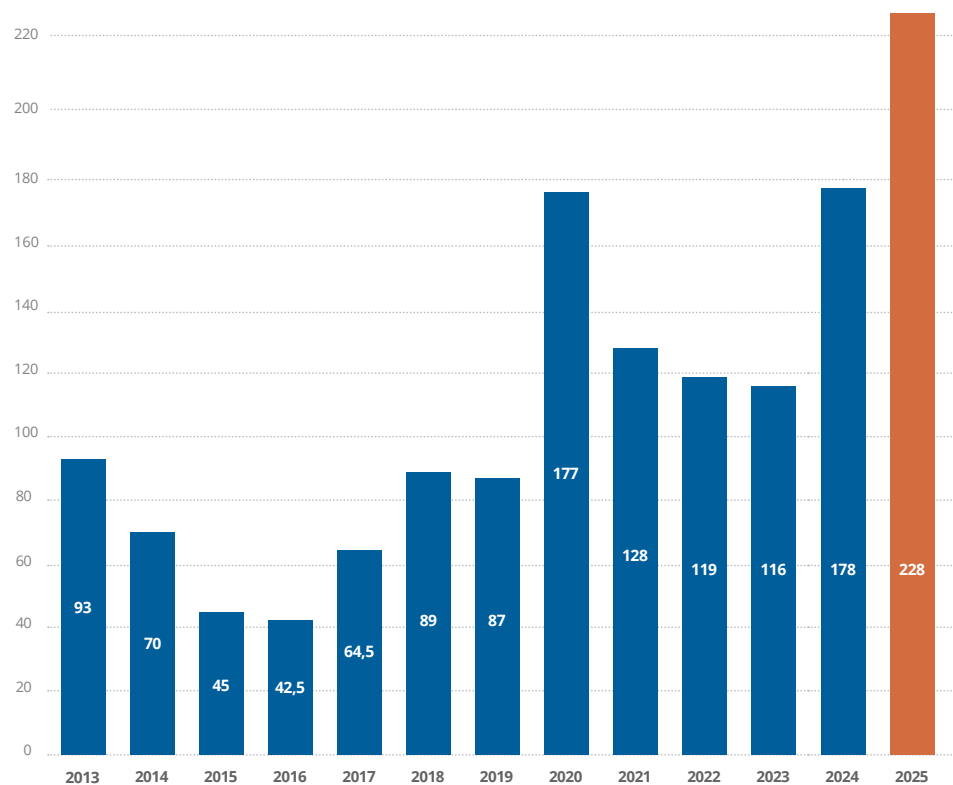
(1) Dossiers saisis deux fois par le consommateur ou dossier saisi en ligne et envoyé par voie postale

10. DÉLAI MOYEN DE RECEVABILITÉ

2024 : 69 jours

2025 : 21 jours

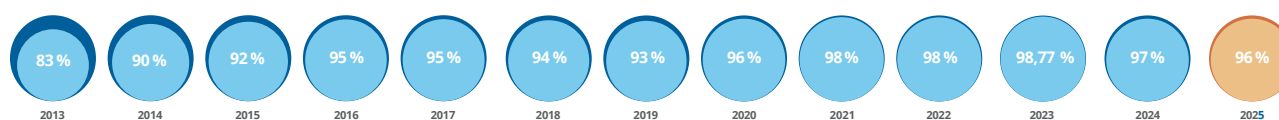
11. DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT



12. LES MOTIFS D'IRRECEVABILITÉ DES DEMANDES DE MÉDIATION (EN %)

	2022	2023	2024	2025
Absence de réclamation préalable	44	62	83	56
Hors champ de compétence de MTV	43	26	12	31
Saisine hors du délai de 12 mois	12	11	3	7
Dossier traité par un autre médiateur ou un tribunal	1	1	2	1
Demande abusive ou infondée	0	0	0	5

13- TAUX D'ACCEPTATION DES AVIS RENDUS



2025 | Avis refusés par le professionnel.....2,5 %
Avis refusés par le consommateur....1,5 %



QUELQUES EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2025 AYANT PARTICULIÈREMENT RETENU L'ATTENTION DU MEDIATEUR

Le désistement volontaire à l'embarquement

Faits

Une passagère avait réservé un vol à destination de Marrakech. Le jour du départ, elle se présente à l'aéroport conformément aux conditions de sa réservation. À la suite d'un changement d'appareil ayant entraîné une réduction de capacité, le transporteur lance un appel à volontaires afin que certains passagers renoncent à l'embarquement, en contrepartie d'une compensation de 500 €. La passagère indique avoir accepté cette proposition. Elle précise toutefois qu'aucune confirmation écrite ne lui a été remise, le transporteur l'ayant invitée à déposer une réclamation sur son site internet. Le transporteur a ensuite refusé de verser la compensation annoncée, au motif que le vol avait été reporté au lendemain et que la passagère ne s'était pas présentée à ce nouvel embarquement.

Problématique

Le transporteur peut-il refuser de verser la compensation promise à une passagère volontaire au désistement, en invoquant son absence à l'embarquement du vol reprogrammé le lendemain ?

Avis du Médiateur

L'article 4, paragraphe 1, du règlement CE n° 261/2004 relatif aux droits des passagers aériens prévoit que, lorsqu'un transporteur envisage un refus d'embarquement, il doit d'abord faire appel à des volontaires acceptant de renoncer à leur réservation en échange de prestations convenues avec eux. En l'espèce, la passagère s'est présentée à l'aéroport à la date du vol initialement réservé. Le vol a toutefois été reprogrammé au lendemain pour des raisons opérationnelles. Le Médiateur considère que, dès lors que la passagère

a renoncé à l'embarquement à la suite de l'appel à volontaires du transporteur, celui-ci ne peut lui opposer son absence au vol reprogrammé le lendemain pour refuser le paiement de la compensation annoncée. Le Médiateur préconise donc le versement à la passagère de la somme de 500 €.

Un vol opéré près de 24 heures après l'heure prévue et programmé sous un nouveau numéro de vol peut-il être considéré comme étant annulé.

Faits

Un vol intra-européen prévu le 22 décembre 2024 à 18h55, a été reporté au lendemain, 23 décembre 2024 à 19h45, sous un nouveau numéro de vol. Le passager a sollicité l'indemnisation forfaitaire prévue par le règlement CE n° 261/2004. Le transporteur a refusé cette indemnisation, au motif que le passager n'aurait pas emprunté le vol reprogrammé le 23 décembre 2024.

Problématique

Le transporteur aérien peut-il refuser de verser l'indemnité forfaitaire prévue par le règlement CE n° 261/2004 au motif que le passager ne s'est pas présenté au vol reprogrammé près de 24 heures plus tard et opéré sous un numéro différent ?

Avis du Médiateur

La Cour de justice de l'Union européenne a rappelé, dans un arrêt du 25 janvier 2024 (C-472/22 « Laudamotion c/ Flightright GmbH »), que, pour bénéficier d'une indemnisation en cas de retard de plus de trois heures à l'arrivée, le passager doit s'être présenté en temps utile à l'enregistrement ou, s'il s'est déjà enregistré en ligne, auprès d'un représentant du transporteur aérien à

l'aéroport. Or, cette obligation s'apprécie au regard de l'heure du vol initialement réservé. Par ailleurs, cette exigence de présentation, prévue à l'article 3, paragraphe 2, sous a), du règlement CE n° 261/2004, concerne les hypothèses de retard et ne peut être opposée au passager lorsque la situation relève d'une annulation de vol.

Les orientations interprétatives de la Commission européenne relatives au règlement CE n° 261/2004 précisent qu'un vol reporté au lendemain peut, selon les circonstances, être qualifié de retard ou d'annulation. Elles indiquent notamment qu'un changement de numéro de vol constitue généralement un indice d'annulation. Toutefois, ce critère n'est pas déterminant à lui seul : lorsqu'un vol est fortement retardé et reporté au lendemain, un numéro annoté peut lui être attribué pour le distinguer du vol prévu ce jour-là, sans que cela entraîne nécessairement sa qualification d'annulation. La qualification doit donc être appréciée au cas par cas.

En l'espèce, le Médiateur a retenu un faisceau d'indices permettant de considérer que le report du vol initial devait être qualifié d'annulation, et non de simple retard prolongé.

Le vol, initialement prévu le 22 décembre 2024, a en effet été reporté de près de 24 heures, opéré le lendemain, et sous un numéro de vol totalement différent, et pas sous une simple annotation. Au regard de ces éléments, le Médiateur a estimé que le transporteur ne pouvait refuser l'indemnisation au motif que les passagers ne s'étaient pas présentés au vol reprogrammé. Il a donc préconisé le versement de l'indemnité forfaitaire prévue à l'article 7 du règlement CE n° 261/2004.





La prise en charge des frais par le transporteur aérien en cas de refus d'entrée sur le territoire pour absence de visa du passager

Faits

Une passagère de nationalité algérienne réserve un vol à destination de Marrakech. Le jour du départ, elle embarque en présentant son passeport algérien ainsi que son titre de séjour français. À son arrivée à Marrakech, les autorités locales d'immigration lui refusent l'entrée sur le territoire marocain, au motif qu'elle ne dispose pas du visa requis pour un passager de nationalité algérienne. La passagère indique ne pas avoir été informée de cette obligation de visa, entrée en vigueur peu avant son départ. Elle reproche au transporteur de l'avoir autorisée à embarquer sans visa et sollicite le remboursement partiel des frais engagés.

Problématique

Le transporteur aérien peut-il être tenu responsable du refus d'entrée opposé à une passagère par les autorités du pays de destination, au motif qu'il l'a autorisée à embarquer sans vérifier qu'elle dispose du visa requis ?

Avis du Médiateur

Selon la jurisprudence de la Cour de cassation (Cass. 1re civ. n° 14-22.223 du 10 septembre 2015), lorsqu'un billet est vendu directement par un transporteur aérien, celui-ci n'est pas soumis à l'obligation d'information prévue par le Code du tourisme concernant les conditions de franchissement des frontières.

Il appartenait donc au passager de vérifier, avant son départ, les formalités administratives applicables à sa situation personnelle, notamment les obligations de passeport ou visa. Les conditions générales du transporteur prévoient que le passager est responsable de l'obtention des documents nécessaires à son voyage et que le transporteur ne pouvait être tenu responsable des conséquences résultant de leur absence.

L'article L. 6421-2 du Code des transports impose certes au transporteur de ne

pas embarquer un passager pour un transport international sans vérifier qu'il est régulièrement autorisé à atterrir au point d'arrivée. Toutefois, cette obligation de contrôle est principalement instituée à l'égard des autorités publiques et ne crée pas, au bénéfice du passager, un droit automatique au remboursement du billet ou des frais engagés en cas de refus d'entrée. Le Médiateur a donc considéré qu'en l'espèce, le refus d'entrée sur le territoire marocain résultait de l'absence de visa requis, formalité qu'il appartenait à la passagère de vérifier avant son départ. Le fait que la passagère ait été autorisée à embarquer ne suffit pas, à lui seul, à transférer sur le transporteur la responsabilité de la décision prise par les autorités marocaines, ni les conséquences de l'absence des documents nécessaires au voyage, imputable à la passagère. Le transporteur n'a donc pas à prendre en charge le remboursement du billet initial, dès lors que le transport a été exécuté jusqu'à la destination prévue. Les frais de retour en France ne peuvent pas davantage être mis à sa charge, puisqu'ils résultent directement du refus d'entrée sur le territoire, lui-même lié au défaut de visa requis.

Un voyageur demande la prise en charge des frais de réacheminement qu'il a engagés parce qu'il considère que la compagnie aérienne ne lui a pas proposé un vol de réacheminement dans un délai « raisonnable »

Faits

Un passager réserve un vol domestique en France. L'annulation de ce vol lui a été notifiée par courriel. Le passager indique que la compagnie aérienne ne lui a proposé aucun réacheminement. Il réserve donc un nouveau vol pour se rendre à sa destination finale et sollicite le remboursement des frais engagés.

Problématique

Que constitue un « réacheminement vers leur destination finale, dans des conditions

de transport comparables et dans les meilleurs délais », que la compagnie aérienne est tenue de proposer au passager conformément à l'article 8 du Règlement (CE) n°261/2004 ?

Avis du Médiateur

En vertu de l'article 8 du Règlement (CE) n°261/2004, établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation de vol ou de retard important d'un vol, la compagnie aérienne a l'obligation de proposer au passager le choix entre le remboursement de son vol annulé et un réacheminement dans les meilleurs délais et dans des conditions comparables.

Dans ses orientations interprétatives du Règlement n°261/2004, la Commission européenne précise que la notion de « conditions de transport comparables » relève d'une appréciation casuistique prenant en compte différents facteurs, notamment en évitant des correspondances supplémentaires, des durées de vol rallongés lorsque le vol de réacheminement est opéré par un autre transporteur, un coût supplémentaire pour le voyageur ou des déclassements. La compagnie aérienne a apporté la preuve d'avoir proposé divers vols de réacheminement au passager. Cependant, ces vols étaient prévus soit plus de trente heures après l'heure de départ du vol initial, soit plus de vingt heures après l'heure de départ du vol initial, mais alors composés de plusieurs segments alors que le vol initial était un vol direct. L'obligation d'assistance qui incombe aux compagnies aériennes impose à celles-ci de proposer un vol dans des conditions comparables. Le Médiateur estime qu'un vol raisonnable doit être prévu dans les vingt-quatre heures suivant l'heure de départ du vol sans ajouter des segments supplémentaires. Il considère également opportun de prendre en compte la fréquence de vols entre les deux aéroports du vol initial afin d'évaluer le caractère raisonnable des propositions de la compagnie aérienne.

Le passager n'ayant pu prendre un vol direct moins de vingt-quatre heures après l'heure de départ du vol initial, il est apparu





que la compagnie aérienne n'avait pas proposé de vol « raisonnable » alors que ceux-ci existaient pourtant. Par conséquent, le Médiateur a préconisé à la compagnie de rembourser le vol initial annulé et la différence tarifaire entre celui-ci et les frais de réacheminement engagés par le passager.

Yield management : la tarification en temps réel

Faits

La passagère a consulté sur le site internet de la compagnie aérienne une offre de transport aérien proposée à un tarif préférentiel, sous réserve de la souscription à une option.

Le vol souhaité pour sept passagers était affiché au prix de 538 €, au lieu de 697 €. Afin de bénéficier de ce tarif préférentiel la passagère a immédiatement souscrit à l'option litigieuse pour un montant de 70 €, valable pendant une durée d'un an. Toutefois, après avoir été redirigée vers la page récapitulative intégrant cette option, elle a constaté une augmentation du prix du billet. Le montant total du vol s'élevait finalement à 624 €, soit une différence de 86 € par rapport au tarif initialement affiché. Estimant que cette pratique caractérisait un défaut de transparence tarifaire, la passagère sollicite le remboursement de cette différence de prix.

Problématique

La compagnie aérienne est-elle tenue de détailler aux passagers les paramètres de son système de tarification dynamique en temps réel (pratique dites du « yield management ») ?

Avis du Médiateur

Les articles L.111-1 et suivants du Code de la consommation disposent que le professionnel est tenu d'informer le consommateur du prix avant la conclusion du contrat et que le prix applicable est celui accepté par le consommateur au moment de la validation définitive de la réservation. A préciser que les articles L.121-2 et suivants du même Code prohibent les pratiques commerciales trompeuses notamment lorsqu'elles

conduisent à une présentation fautive ou de nature à induire en erreur le consommateur sur le prix ou son mode de calcul.

Le recours à des mécanismes de tarification dynamique, ou « yield management », n'est pas, en soi, contraire au droit applicable.

En effet, une variation tarifaire entre la phase de consultation et celle de validation de la réservation demeure licite dès lors que le caractère évolutif des tarifs est porté à la connaissance du consommateur, le prix final est clairement affiché avant le paiement et que le consommateur est en mesure de donner un consentement libre et éclairé.

En revanche, une augmentation tarifaire intervenant après validation définitive de la réservation, ou un défaut d'information suffisamment claire sur les conditions tarifaires applicables serait susceptible de caractériser une pratique commerciale trompeuse.

En l'espèce, aucun élément du dossier ne permettait d'établir que le prix aurait été modifié postérieurement à la validation de la réservation, ni que l'information délivrée par la compagnie aurait été insuffisante ou trompeuse.

Le Médiateur a ainsi considéré que l'information communiquée à la passagère était suffisamment claire et transparente et qu'aucun manquement aux obligations d'information précontractuelle ne pouvait être retenu à l'encontre de la compagnie. En conséquence, il n'a pas préconisé le remboursement de la différence entre le tarif initialement affiché et le prix finalement acquitté par la passagère.

Une confusion entre « I » et « 1 » dans les documents de voyage d'un passager peut-il justifier le refus d'embarquement ?

Faits

Un voyageur a réservé un vol à destination du Canada. Il a été refusé à l'embarquement au motif que son Autorisations de Voyage Electroniques (AVE), requise par les autorités canadiennes, était considérée comme

invalide. Le voyageur a contesté ce refus à l'embarquement en faisant valoir que son AVE demeurerait valable pour une durée de cinq ans. Il a également exposé avoir dû engager des frais supplémentaires. La compagnie aérienne a justifié le refus à l'embarquement par une erreur affectant les informations de passeport saisies lors de la demande d'AVE, une confusion ayant été faite entre la lettre majuscule « I » et le chiffre « 1 ».

Le voyageur n'a, en conséquence, pas pu consommer son séjour dont il a sollicité le remboursement intégral, ainsi que celui des frais supplémentaires engagés.

Problématique

Le refus à l'embarquement en raison d'une erreur affectant les informations figurant sur les documents de voyage est-il fondé ?

Avis du Médiateur

Considérant tout d'abord qu'en vertu de l'article 4 du Règlement européen n° 261/2004, en cas de refus d'embarquement injustifié d'un passager, le transporteur effectif lui propose le choix entre un réacheminement ou un remboursement dans les meilleurs délais et dans des conditions comparables. Considérant ensuite qu'en vertu de l'article 2 du règlement précité, le transporteur peut refuser un passager à l'embarquement notamment pour des raisons de documents de voyages inadéquats.

En l'espèce, le Médiateur a constaté que le numéro de passeport figurant l'AVE du voyageur ne correspondait pas à ceux renseignés sur son passeport, le chiffre « 1 » ayant en effet été indiqué à la place de la lettre « I ».

Or, une AVE comportant des informations d'identité ou de passeport erronées ne peut être regardée comme valable pour le voyage concerné, même si l'erreur résulte d'une simple confusion de caractères, la compagnie étant tenue de se conformer aux exigences imposées par les autorités canadiennes. Au regard de ces éléments, le Médiateur a considéré que le refus à l'embarquement était justifié, de sorte qu'il n'a pas recommandé à la compagnie le remboursement du séjour ni des frais supplémentaires engagés.





La recevabilité des factures transmises par le voyageur en cas de perte de bagage par la compagnie

Faits

Un voyageur se plaint de la perte de son bagage lors d'un vol. Il souhaite obtenir un dédommagement. La compagnie aérienne reconnaît la perte du bagage enregistré au nom du passager mais elle refuse d'accorder un dédommagement car les factures et reçus fournis par ce dernier ne répondent pas aux exigences de formes requises par la compagnie.

Problématique

La compagnie aérienne est-elle en droit de refuser l'indemnisation de la perte d'un bagage au motif qu'elle estime non-conformes ou insuffisants les justificatifs produits.

Avis du Médiateur

Dans ce dossier, le médiateur a tout d'abord rappelé la responsabilité du transporteur (article 17 de la Convention de Montréal) « le transporteur est responsable du dommage survenu en cas de destruction, perte ou avarie de bagages enregistrés, par cela seul que le fait qui a causé le dommage s'est produit pendant le transport aérien ».

Cette perte est constituée si le transporteur l'admet ou si les bagages ne sont pas arrivés à destination dans les 21 jours qui suivent la date à laquelle ils auraient dû être livrés ; le passager est alors en droit de réclamer le remboursement de ses biens et de la valise perdus.

La compagnie aérienne, en cas de perte de bagage, est tenue d'indemniser dans la limite de 1288 DTS, soit 1577€, (article 22 de la Convention de Montréal), plafond ne pouvant être excédé qu'en cas de déclaration spéciale d'intérêt préalable. La Convention de Montréal instaure un régime indemnitaire, non forfaitaire, qui impose au passager de démontrer son préjudice réel (inventaire détaillé avec facture d'achat originale de chaque article), conformément au droit commun de la preuve.

Lorsque la compagnie ne conteste pas la

perte de bagage et admet ainsi la nécessité d'indemniser les passagers, la charge de la preuve pesant sur ceux-ci ne vise alors, non à démontrer l'existence d'un préjudice, mais à déterminer l'étendue de celui-ci.

Ainsi, si l'exigence par la compagnie de factures précises et valables est fondée afin de chiffrer le préjudice subi par les passagers, leur absence ne l'exonère pas de son obligation de les indemniser, dès lors que la perte des bagages ne fait pas débat.

En équité, lorsque les passagers ne peuvent produire les éléments permettant d'évaluer leur préjudice, le médiateur préconise un remboursement au regard du poids du bagage enregistré, à hauteur de 20€ par kg.

Par ailleurs, afin de lutter contre le nombre croissant de tentatives de fraudes, les compagnies aériennes exigent les factures correspondant à chaque effet perdu avant de procéder à son remboursement.

Elles sont par ailleurs vigilantes quant à la validité desdites factures (absence de TVA/ date de la facture postérieure à la date du vol/ certificat d'authenticité avec numéro de série, etc...) et ont tendance à écarter les documents ne respectant pas une forme stricte, tels que les reçus de carte bancaire, les bons de commande internet, les factures informelles non-datées.

Lorsque la compagnie entend exclure une facture produite, la jugeant invalide, il lui appartient de démontrer sa fausseté, sans quoi elle devra être prise en compte dans le calcul du dédommagement. Dans le cas d'espèce, la compagnie refusait d'indemniser les passagers d'un effet perdu, jugeant la facture invalide. La fausseté n'ayant pas été démontrée, le médiateur a préconisé un remboursement en prenant en considération le poids du bagage.

L'agence de voyages est-elle tenue d'informer les voyageurs, avant la conclusion du contrat, de la présence de sargasses sur les plages de destination ?

Faits

À leur arrivée à Cancún, les voyageurs ont

constaté la présence importante d'algues sur les plages situées à proximité de leur hôtel. Ils indiquent que ces sargasses, dégageaient des odeurs nauséabondes et donnaient à la mer une couleur marron. Estimant que ces circonstances ont altéré leurs conditions de séjour, les voyageurs sollicitent un dédommagement.

Avis du Médiateur :

L'article L. 211-8 du Code du tourisme prévoit que :

« L'organisateur ou le détaillant informe le voyageur au moyen d'un formulaire fixé par voie réglementaire, préalablement à la conclusion du contrat, des caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, des coordonnées du détaillant et de l'organisateur, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de résolution du contrat, des informations sur les assurances ainsi que des conditions de franchissement des frontières. »

La Médiation Tourisme et Voyage considère que la présence de sargasses sur les plages de Cancún ne constitue pas une caractéristique principale du contrat imposant, à ce titre, une obligation d'information préalable à la charge de l'agence de voyages.

En revanche, l'article L. 211-16, I du Code du tourisme dispose que :

« Le professionnel qui vend un forfait touristique mentionné au 1° du I de l'article L. 211-1 est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus par ce contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. »

Ainsi, si la présence de sargasses ne constitue pas, en elle-même, une caractéristique essentielle de la prestation vendue, les éléments du dossier révèlent néanmoins que ce phénomène, récurrent et connu, a substantiellement affecté la jouissance du séjour, notamment en limitant l'accès à la mer et l'utilisation des espaces extérieurs en raison des odeurs dégagées.

Dans ce contexte, le médiateur recommande aux professionnels d'accorder aux voyageurs un geste commercial sous la forme d'un avoir.



PROBLÉMATIQUE JURIDIQUE

L'indemnisation des passagers d'un vol avancé

Afin de garantir une meilleure protection des passagers, le législateur européen a adopté, il y a 22ans, un mécanisme efficace mais perfectible, le Règlement 261/2004. Pour pallier les insuffisances de ce mécanisme, la jurisprudence européenne est venue reconnaître de nouveaux droits aux passagers ainsi que de nouvelles obligations à la charge des compagnie aériennes.

Ainsi, après avoir reconnu le droit à l'indemnisation des passagers de vols retardés de plus de trois heures, la Cour de Justice de l'Union Européenne (CJUE) a étendu ce régime de protection aux passagers de vols avancés de plus d'une heure, les rendant éligibles à l'indemnisation prévue par le Règlement.

I. LA RECONNAISSANCE D'UN DROIT À INDEMNISATION POUR LES PASSAGERS D'UN VOL AVANCÉ

Le Règlement 261/2004 instaure un cadre juridique protecteur en faveur des passagers aériens en cas d'annulation ou de retard de vol. Il ne prévoit toutefois aucune disposition spécifique concernant les passagers dont le vol est avancé par la compagnie aérienne. La CJUE est venue remédier à cette absence de disposition dans l'arrêt *AirHelp c/ Laudamotion* (affaire C-263/20) du 21 décembre 2021, dans lequel elle a reconnu le droit à indemnisation des passagers d'un vol avancé de façon significative, après avoir rappelé que l'objectif principal du Règlement était d'assurer « un niveau élevé de protection des passagers ». Pour consacrer cette protection supplémentaire, la CJUE a effectué une interprétation souple de la notion d'annulation. Celle-ci est définie par

l'article 2 du Règlement comme le fait qu'un vol prévu initialement et sur lequel au moins une place était réservée n'a pas été effectué. D'après la Cour, cette définition n'exige pas « l'adoption d'une décision explicite d'annuler » le vol. Pour justifier l'existence d'une indemnisation, encore fallait-il pouvoir démontrer l'existence d'un préjudice résultant de l'avancement d'un vol. Pour les cas de retard de vol, traités par la CJUE bien plus tôt dans son arrêt *Sturgeon* du 19 novembre 2009, le préjudice de perte de temps, était relativement simple à constater. Cette démonstration est plus complexe dans le cas d'un vol avancé. La CJUE ne reprend pas la notion de perte de temps mais évoque une perte de « la possibilité de disposer librement de leur temps » citant l'exemple du passager devant s'adapter à la nouvelle heure de son vol afin de pouvoir embarquer sur celui-ci. Les juges européens ont donc profité d'une définition assez souple de la notion d'annulation pour venir consacrer l'existence du droit à indemnisation pour les passagers d'un vol avancé. Cependant, la CJUE est tout de même venu rappeler l'un des objectifs du Règlement 261/2004 : l'équilibre entre les intérêts des passagers et ceux des compagnies aériennes. Dans cette logique, les juges européens ont décidé que les passagers d'un vol annulé ne pouvaient bénéficier de l'indemnité s'ils étaient notifiés de l'avancement dans les conditions prévues à l'article 5 du Règlement. Cet article prévoit notamment que les voyageurs ne peuvent pas prétendre à une indemnisation forfaitaire lorsque les passagers sont prévenus au moins deux semaines avant le départ, ou entre deux semaines et sept jours

avant le départ avec une proposition de réacheminement satisfaisante, ou encore moins de sept jours avant le départ si le nouveau vol permet de partir et d'arriver à des horaires proches de ceux initialement prévus. La CJUE a également précisé que l'indemnisation ne pouvait être accordée qu'aux passagers subissant un avancement important. Toujours sur le fondement de l'article 5 du Règlement, elle a donc considéré que l'avancement de plus d'une heure constitue la référence pour déterminer son importance.. Les passagers d'un vol avancé ne pourront donc bénéficier de l'indemnité qu'à condition que leur vol soit avancé de plus d'une heure et qu'ils n'aient pas été informés de cet avancement dans les conditions définies à l'article 5.

II. L'ENCADREMENT DU MONTANT DE L'INDEMNISATION POUR LES PASSAGERS D'UN VOL AVANCÉ .

Si la CJUE a reconnu le droit à indemnisation des passagers d'un vol avancé de manière significative, elle a toutefois rappelé que le mécanisme prévu par le Règlement 261/2004 repose sur une mise en balance entre les intérêts des passagers et ceux des transporteurs aériens. Cette question se pose notamment au regard de l'article 7 §2 du Règlement, lequel permet au transporteur de réduire de 50 % l'indemnisation due au passager lorsqu'un réacheminement lui est proposé dans des conditions proches du transport initialement prévu. Le transporteur aérien peut réduire de moitié l'indemnisation forfaitaire, comprise entre 250 et 600 euros



selon la distance du vol, lorsqu'un réacheminement est proposé au passager et que ce réacheminement permet d'arriver à destination finale avec un retard limité par rapport à l'horaire initialement prévu, allant jusqu'à 4 heures. Or, pour tout vol avancé de plus d'une heure, le voyageur arrivera presque systématiquement sans retard à sa destination.

Dans son arrêt Azurair (affaire C-188/20) du 21 décembre 2021, la CJUE a considéré que le vol avancé constituait en tant que tel un vol permettant un réacheminement dans les meilleurs délais. Ainsi, la compagnie aérienne qui notifie au passager l'avancement de son vol effectuée par la même occasion une proposition de réacheminement dans les meilleurs délais.

En effectuant cette assimilation il y'a alors lieu de se poser la question de l'application, en cas de vol avancé, de l'article 7 §2 du Règlement 261/2004.

A. LE CAS DU RÉACHEMINEMENT IMPOSÉ AU PASSAGER

Dans l'hypothèse du vol avancé, le réacheminement est généralement imposé directement par la compagnie aérienne au passager. Celui-ci se voit notifier une nouvelle heure de départ, plus tôt que celle prévue initialement, sans bénéficier d'un véritable choix quant aux modalités de son transport. Or, dans l'arrêt AirHelp c/ Laudamotion, la CJUE a précisément justifié le droit à indemnisation des passagers d'un vol avancé par l'existence d'un préjudice spécifique tenant à la perte de la possibilité de disposer librement de leur temps. Les juges européens ont notamment relevé que les passagers devaient réorganiser leur déplacement afin de pouvoir embarquer sur le nouveau vol.

Dans ces conditions, permettre au transporteur de réduire de moitié l'indemnisation reviendrait à neutraliser en partie la protection reconnue par la Cour. Le préjudice subi par le passager ne découle pas d'un simple aménagement mineur du transport, mais d'une modification unilatérale du contrat imposée par la compagnie



aérienne.

Ainsi, lorsqu'un vol est avancé de plus d'une heure sans que le passager ait pu exercer un choix réel quant à son réacheminement, la réduction de 50 % prévue à l'article 7 §2 du Règlement ne paraît pas applicable. Le passager doit donc pouvoir bénéficier de l'indemnisation intégrale prévue à l'article 7 du Règlement.

B. LE CAS DU RÉACHEMINEMENT ACCEPTÉ PAR LE PASSAGER

La question pourrait toutefois se poser différemment dans l'hypothèse où le passager accepte volontairement une solution de réacheminement proposée par le transporteur aérien. En effet, l'article 8 du Règlement reconnaît au consommateur plusieurs options en cas d'annulation, parmi lesquelles figurent le remboursement du billet ou le réacheminement vers la destination finale dans des conditions comparables. Dans cette logique, il pourrait être soutenu que lorsqu'un passager accepte expressément un vol de remplacement avancé, le préjudice

subi apparaît atténué, ce qui justifierait l'application du mécanisme de réduction prévu à l'article 7 §2.

Toutefois, une telle interprétation demeure discutable. Même accepté par le passager, le vol avancé continue de constituer une modification substantielle des conditions initiales du transport. Le consommateur demeure contraint de réorganiser son déplacement afin de s'adapter au nouvel horaire proposé par la compagnie aérienne.

Par ailleurs, l'arrêt AirHelp c/ Laudamotion fonde précisément le droit à indemnisation sur les contraintes résultant de l'avancement du vol, indépendamment de l'existence d'un retard à l'arrivée. Dès lors, appliquer une réduction de 50 % dans cette hypothèse risquerait de porter atteinte à l'objectif de protection élevée poursuivi par le Règlement 261/2004.

Ainsi, même en présence d'un réacheminement accepté par le passager, l'application de la réduction prévue à l'article 7 §2 du Règlement apparaît difficilement justifiable dans le cadre spécifique du vol avancé.





EMMANUELLE LLOP

Avocat au Barreau de Paris depuis 1989, Emmanuelle LLOP consacre son activité aux professionnels du tourisme, de l'aérien et du loisir. Elle crée et vérifie leurs outils contractuels et assure leur défense.

LE PRIX DES BILLETS D'AVION EST-IL SOLUBLE DANS LE KÉROSÈNE ?

Mai 2026 : Volotea balance un coup de pied dans la fourmilière des tarifs aériens !

La compagnie annonce qu'elle a introduit dans ses conditions de transport une nouvelle disposition, applicable aux billets vendus depuis le 16 mars 2026, lui permettant d'ajuster à la hausse le prix de ces billets, jusqu'à 7 jours du départ, en raison de la crise au Moyen-Orient affectant le prix du kérosène.

Une telle révision est-elle légale ?

Contre toute attente et sous réserve de nombreuses précautions et conditions, la révision du prix d'un service après son achat est légalement possible, même si en matière de consommation, il est préférable que la loi l'autorise, comme dans le cadre des forfaits touristiques (articles L.211-12 et R.211-8 & 9 du Code du Tourisme).

Ces conditions sont les suivantes :

information précontractuelle, baisse corrélativement prévue, modalités et paramètres de calcul précis mentionnés dans une clause du contrat de vente et fondés sur des critères objectifs et transparents de variation, et enfin, possibilité d'annuler sans frais en cas de refus de la hausse.

Ces contraintes juridiques

sont structurées par le principe de protection du consommateur contre les clauses abusives et opaques de modification unilatérale du prix, combiné à l'exigence d'un prix déterminé ou déterminable au sens du droit commun des contrats de service, ainsi que par le contrôle renforcé de la transparence matérielle des clauses de révision : la jurisprudence européenne rappelle ainsi qu'une clause abusive ne lie pas le consommateur et que le juge national en contrôle d'office le caractère abusif, tandis que la jurisprudence française annule des hausses fondées sur des clauses imprécises ou contraires à un prix contractuellement « fixe », tout en admettant des mécanismes de révision encadrés par des critères objectifs, des limites et un droit de résiliation effectif.

Mais la décision de VOLOTEA a suscité

une levée de boucliers, aussi bien par les consommateurs que par les professionnels. D'une part il n'est pas certain que le procédé mis en place respecte les conditions précitées ; d'autre part un texte européen*

règlemente le prix des billets d'avion (*Règlement 1008/2008 du 24 septembre 2008), en imposant la publication du **prix définitif** des billets offerts au public. Ce prix est composé du tarif passager, des taxes, redevances, suppléments et droits applicables inévitables et prévisibles à la date de publication. Sur cette base, la Commission européenne a publié le 8 mai 2026 ses recommandations « *afin de soutenir le secteur du transport affecté par la crise du Moyen-Orient* ». Elle rappelle que ce Règlement impose aux compagnies aériennes d'afficher d'emblée le prix final des billets, afin d'éviter que les passagers ne soient confrontés à des coûts imprévus. La Commission, qui dispose d'un pouvoir de sanction des États membres en cas de non-respect des traités européens, livre donc sa position : selon elle, il est interdit de facturer a posteriori des frais supplémentaires, tels que les surcharges carburant.

A suivre donc, surtout si la DGCCRF ou le juge s'emparent du sujet et alors que la compagnie persiste à défendre la licéité de sa révision.



La Médiation Tourisme et Voyages a participé en 2025 à des réunions au sein de la Fédération Nationale de l'Aviation et de ses Métiers (FNAM) ainsi qu'à plusieurs réunions régionales des Entreprises du Voyage (EdV). Elle est également régulièrement présente dans les médias grand public (presse, radio, télévision) ainsi que dans les journaux en ligne professionnels. Elle publie notamment dans TOURMAG une rubrique hebdomadaire reprenant, en l'anonymisant, un dossier qu'elle a eu à traiter. En voici 4 exemples.

Quand ça va pas... ça va pas.

Des clients ont réservé, pour 4 personnes, auprès de leur agence un forfait touristique comprenant transport aérien et circuit 4* au Maroc. Le jour du départ, le vol Paris-Marrakech est annulé alors que les voyageurs étaient déjà enregistrés. Aucune solution équivalente n'est proposée sans surcoût immédiat. Dans un contexte de haute saison et de Jeux Olympiques, l'agence oriente les clients vers un séjour balnéaire en Tunisie dans un hôtel 3*. Solution acceptée, faute de mieux. Le séjour de substitution s'avère défaillant : conditions sanitaires médiocres, prestations de niveau inférieur, après six journées de séjour, le 8 août, relogement dans des conditions correctes. Les clients réclament réparation financière et indemnisation du vol annulé. La compagnie aérienne indique avoir prévu une indemnité de 600 € pour l'irrégularité du vol et remboursé 2 042,64 € à l'agence. En droit, l'article L.211-16 du Code du tourisme impose la responsabilité de plein droit de l'organisateur pour l'exécution du forfait, et l'article R.211-9 garantit une réduction de prix en cas de baisse de qualité. L'article L.211-16 V oblige à proposer des prestations de remplacement de qualité équivalente ou supérieure. Or, le circuit 4* au Maroc n'a pas été exécuté et la solution tunisienne,

de catégorie inférieure, ne constitue pas une alternative équivalente. Le relogement du 8 août n'exonère pas l'agence pour les manquements du 2 au 8 août.

L'indemnité forfaitaire prévue par le Règlement européen n°261/2004, est de 400 € par passager pour les vols de plus de 1 500 km, tandis que l'article 5 §3 exonère la compagnie en cas de circonstances extraordinaires. La compagnie invoque des problèmes techniques, mais selon l'arrêt Orbest (CJUE, 30 mars 2022), ceux-ci ne constituent des circonstances extraordinaires que s'ils échappent au contrôle du transporteur. Aucun élément probant n'étant fourni, l'indemnité demeure due par la compagnie aérienne, pour un total de 1 600 €. Au regard de l'écart entre la prestation initiale et la substitution, il est préconisé à l'agence de verser une indemnité complémentaire de 1 000 €, majorée de 200 € par nuit pour la période du 2 au 8 août, portant l'indemnisation globale relative aux prestations à 2 200 €. Si le client n'avait pas accepté le voyage en Tunisie en compensation du circuit au Maroc, l'agence aurait dû rembourser le voyage initial et ajouter « l'indemnité miroir » équivalente au prix du voyage.

Regarder les avis avant de réserver

Une voyageuse ayant réservé un séjour aux Caraïbes auprès d'une agence de voyages a saisi la médiation afin d'obtenir le remboursement intégral de sa réservation. Après confirmation de son séjour, la cliente indique avoir consulté différents avis publiés sur internet concernant l'établissement hôtelier prévu au contrat. Constatant la présence de nombreux commentaires négatifs, elle décide d'annuler son voyage et sollicite la restitution totale des sommes versées. L'agence de voyages refuse de procéder à ce remboursement intégral. Elle précise que la cliente a bien bénéficié du remboursement partiel, calculé

conformément aux frais d'annulation prévus dans les conditions contractuelles applicables au moment de la réservation. Sur le plan juridique, l'article L.211-14 I du Code du tourisme prévoit que le voyageur peut mettre fin au contrat à tout moment avant le début du voyage. Toutefois, dans cette hypothèse, le vendeur est en droit de réclamer des frais de résolution appropriés et justifiables.

Le même article, en son paragraphe II, prévoit une exception : aucun frais d'annulation ne peut être appliqué lorsque des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers ce lieu.

En l'espèce, la décision d'annuler le séjour repose uniquement sur l'appréciation personnelle de la voyageuse après consultation d'avis publiés en ligne concernant l'hôtel réservé. Aucun élément ne permet d'établir l'existence de circonstances exceptionnelles et inévitables affectant la destination ou l'exécution du contrat.

Dans ces conditions, l'agence de voyages était fondée à appliquer les frais d'annulation prévus contractuellement et à retenir les frais d'annulation prévus contractuellement.

Fallait le signaler avant de déguerpir !

Un vacancier a saisi la Médiation à la suite d'un séjour en famille effectué en août 2025 dans un établissement de type village vacances, estimant avoir été confronté à des conditions de séjour dégradées ayant conduit à un départ anticipé dès le lendemain de son arrivée. Il sollicite le remboursement intégral du séjour ainsi qu'une indemnisation complémentaire.

Le séjour avait été réservé pour une semaine. Le client dénonce un ensemble de dysfonctionnements : hébergement



jugé vétuste (chambre vieillissante, absence de climatisation malgré des températures élevées, propreté contestée), ainsi que la présence d'un insecte dans le couchage. Les espaces extérieurs sont également mis en cause, avec des allées abîmées et un entretien jugé insuffisant. Le vacancier indique par ailleurs que sa fille aurait été légèrement blessée après une chute dans une zone où des branchages étaient présents. Concernant la restauration, il évoque une qualité qu'il estime insatisfaisante, des files d'attente importantes et certains équipements hors service. Il fait également état de troubles digestifs au sein de la famille ainsi que d'un épisode médical concernant son épouse. Les installations de loisirs et de bien-être sont aussi critiquées, notamment en raison de la piscine, du spa et d'un sauna dont le fonctionnement n'était pas assuré. Estimant que les prestations ne correspondaient pas au niveau attendu, la famille a quitté l'établissement le lendemain de son arrivée et engagé des frais de logement et de réorganisation du séjour. Elle demande le remboursement du séjour ainsi qu'une indemnisation complémentaire. En réponse, le professionnel conteste les accusations et considère que les griefs relèvent en grande partie de perceptions subjectives. Il indique ne pas avoir été informé de réclamations sur place. Il reconnaît toutefois une indisponibilité temporaire du sauna. Sur le plan juridique, l'article L.211-16 du Code du tourisme prévoit la responsabilité de plein droit du professionnel pour la bonne exécution du forfait, sauf cause étrangère. L'article L.211-17 ouvre droit à une réduction de prix ou à une indemnisation en cas de non-conformité des prestations. En l'espèce, la Médiation a considéré que la plupart des éléments avancés ne sont pas suffisamment étayés pour caractériser une non-conformité avérée. Plusieurs griefs relèvent de l'appréciation subjective et ne sont pas corroborés par

des éléments objectifs. Aucune réclamation n'ayant été formulée sur place, le départ anticipé ne peut être regardé comme justifié au regard des pièces du dossier. La MTV rappelle enfin qu'elle n'est pas compétente pour se prononcer sur les préjudices corporels ou moraux allégués, et qu'aucun lien direct n'est établi entre les troubles invoqués et les prestations de l'établissement. Dans ces conditions, aucun remboursement intégral ni prise en charge des frais de logement n'est retenu. En revanche, l'indisponibilité du sauna, reconnue par l'établissement, est susceptible d'ouvrir droit à un dédommagement partiel estimé à 5 % du prix du séjour.

Comment une bombe de la seconde guerre mondiale peut produire, en 2025, des effets sur un passager aérien

Un passager avait réservé un billet d'avion comprenant plusieurs segments dont les deux premiers étaient : Anvers-Amsterdam puis Amsterdam-Paris. Le jour du départ, alors qu'il se trouvait à Paris, le voyageur devait emprunter un train afin de rejoindre Anvers. La découverte d'un engin explosif datant de la seconde guerre mondiale à proximité d'infrastructures ferroviaires a entraîné la fermeture de la gare du Nord. Le passager s'est donc trouvé dans l'impossibilité de se rendre à Anvers et a dû renoncer à rejoindre son premier point d'embarquement. Contraint de modifier son itinéraire et d'embarquer finalement au départ de Paris, il s'est vu appliquer une pénalité de plusieurs centaines d'euros, conformément aux conditions de transport ; pénalité qu'il estimait injustifiée au regard du caractère imprévisible et indépendant de sa volonté de la situation. Après avoir obtenu une indemnisation partielle par l'intermédiaire de l'assurance liée à sa carte bancaire, il sollicite la prise en charge du solde par la compagnie aérienne, invoquant un manque de compréhension face à des circonstances totalement indépendantes de sa volonté

qu'il qualifie de « force majeure ». La compagnie indique n'avoir constaté aucun incident imputable à ses services et précise que le passager n'a pas utilisé les coupons de vol dans l'ordre prévu, ce qui entraîne automatiquement l'application d'un supplément tarifaire ; la modification étant juridiquement considérée comme volontaire. Sur le plan juridique, les conditions générales de transport prévoyaient expressément qu'en l'absence de force majeure affectant la compagnie elle-même, toute utilisation non conforme des coupons de vol dans leur ordre séquentiel entraîne le paiement d'un supplément, dont le montant était clairement fixé pour les vols intercontinentaux en classe premium. Par ailleurs, en application de l'article 1231-3 du Code civil et de la jurisprudence constante de la Cour de cassation, seule une inexécution contractuelle imputable au débiteur et générant un dommage prévisible peut ouvrir droit à indemnisation. En l'espèce, l'empêchement rencontré par le passager résulte d'un événement extérieur, indépendant de la volonté et de l'activité du transporteur aérien qui n'a commis aucune faute dans l'exécution du contrat de transport. Le préjudice invoqué ne découle donc pas d'une défaillance contractuelle mais d'une situation personnelle affectant exclusivement le passager. Dès lors, la Médiation a estimé que l'application du supplément tarifaire résultait d'une mise en œuvre des conditions contractuelles acceptées lors de la réservation et qu'aucun fondement juridique ne permettait de recommander une prise en charge supplémentaire par la compagnie. La demande du passager n'a, en conséquence, pas fait l'objet d'une réponse favorable.

« Il n'est pas vrai qu'il faille crier pour s'imposer. On est d'autant plus écouté que l'on est sobre de mots. »
MAURIE GARÇON





QUELQUES RECOMMANDATIONS

Transport Autocar

Meilleure information sur les temps de pause lors d'un trajet en bus, pendant le trajet, et par la tenue d'une feuille de route

Si la compagnie a pu être exonérée de sa responsabilité lorsqu'un voyageur qui descend à un arrêt différent du sien pour prendre l'air a raté le redémarrage du bus, tel n'est pas le cas lors d'une pause. Ainsi, le Tribunal judiciaire de Paris* a considéré que « si le passager a pour obligation de revenir au bus une fois le temps de pause indiqué écoulé, il appartient préalablement au personnel roulant ou d'accompagnement de la société FLIXBUS d'annoncer le temps

de pause et de respecter celui-ci ». Il rappelle que la tenue d'une feuille de route, document de contrôle du voyage, constitue une obligation résultant de l'article 12 du règlement CE n°1073/2009 du 21 octobre 2009. » Or un manquement de la compagnie peut lui coûter cher, puisqu'elle devient responsable non seulement des frais engagés par le voyageur pour finir le voyageur, mais également de son bagage qui ne sera pas récupéré

immédiatement à l'arrivée du bus en l'absence du passager. Il est donc nécessaire de s'assurer de la bonne information des voyageurs sur les temps de pause.

Recommandation : Tenez une feuille de route mentionnant les durées de pause, afin de prouver la bonne diligence de la compagnie de bus.

*24 OCTOBRE 2024 TRIBUNAL JUDICIAIRE
DE PARIS RG N° 21/06628

Consommateur

Réservation par téléphone : ne donnez vos coordonnées de paiement qu'après avoir vérifié le détail de la réservation par écrit

Lors d'une réservation par téléphone, votre correspondant peut parfois vous demander vos coordonnées bancaires pour finaliser la réservation et valider le paiement. Néanmoins, le professionnel a l'obligation de vous transmettre le récapitulatif écrit de votre commande, que vous devez valider, avant de confirmer

la commande. En lui donnant vos coordonnées bancaires, un professionnel pourrait, pour aller plus vite, vous envoyer ce récapitulatif, puis prélever dans la foulée le prix de votre commande. Or, vous n'êtes pas à l'abri d'erreurs. Vous devez également prendre connaissance des conditions particulières du contrat, qui sont

le plus souvent difficilement énumérables par téléphone. Attendre la réception d'une trace écrite vous permettra de corriger les éventuelles erreurs qui pourraient causer de nombreuses difficultés (tel que l'erreur sur votre nom, ou sur les dates du voyage), et de consentir au voyage en toute connaissance de cause.

Anticipez les formalités administratives :

N'attendez pas le dernier moment pour vérifier les formalités d'accès au pays vers lequel vous voyagez ou dans lequel vous faites une escale et assurez-vous que vous disposez de tous les documents pour réaliser votre voyage. Vérifiez la date de validité

de votre passeport. Certains pays imposent une validité supérieure à 6 mois après la date du voyage. Quelques démarches peuvent prendre du temps (visa, passeport...) En cas de doute, renseignez-vous auprès du site internet du ministère des Affaires étrangères.

De même préparez vos documents à l'avance. Combien même vous pourriez voyager, si vous n'êtes pas en mesure de fournir les documents prouvant votre droit, vous serez refusé à l'embarquement par la compagnie aérienne.

Vous devez annuler votre voyage ?

Vérifiez les délais d'annulation. De nombreux professionnels du tourisme prévoient un barème en fonction du nombre de jours entre la date

d'annulation et le début du voyage. Ces frais peuvent doubler du jour au lendemain si vous tardez trop à annuler de façon formelle votre voyage.

Le professionnel a l'obligation de vous informer de ces frais d'annulation avant de confirmer la réservation.





LA CHARTE DE LA MÉDIATION

TOURISME ET VOYAGE

PRÉAMBULE

Les fournisseurs de services liés aux voyages, tourisme, hébergement, loisirs, et transport, représentés par leurs associations ou adhérant directement, disposent de structures internes de traitement des réclamations (services chargés de la clientèle, des réclamations, de la qualité, services après-vente...) auxquelles leurs clients doivent s'adresser en cas de différend.

Toutefois, lorsqu'ils persistent, les différends nés des contrats conclus entre le professionnel et le consommateur peuvent faire l'objet d'une médiation facultative et gratuite pour le consommateur.

À cet effet, ces fournisseurs de services, réunis au sein d'une association loi 1901 dénommée Association Médiation Tourisme et Voyage (ci-après « M.T.V. »), désignent un médiateur, ayant une indépendance et une autorité reconnues, afin qu'il donne son avis sur ces litiges nés des relations entre les professionnels et les consommateurs.

La Médiation obéit aux règles ci-après décrites.

CHAPITRE I LE MÉDIATEUR

Article 1.1 Désignation

Le Médiateur est désigné, après consultation des associations de consommateurs*, par les adhérents institutionnels au sens du 6.2.1 des statuts, pour une durée de trois (3) ans renouvelable. Il exerce conformément aux dispositions du Code de la Consommation.

Article 1.2 Compétences

Le Médiateur est désigné compte tenu de ses compétences qui lui permettent de rendre des avis en équité et en droit.

Article 1.3 Indépendance

Le Médiateur ne doit pas être lié à un fournisseur de services liés aux transports, hébergement, loisirs, voyage et tourisme par un contrat de travail, ni détenir des actions de l'un des fournisseurs de services liés aux transports, hébergement, voyage et tourisme, ni intervenir comme consultant pour un des fournisseurs de services liés aux transports, hébergement, voyage et tourisme, ni avoir de liens avec une association de consommateurs.

Le Médiateur exerce sa mission en toute indépendance et ne reçoit aucune directive de qui que ce soit.

Le Médiateur ne peut être révoqué pendant la durée de son mandat. Il disposera des moyens nécessaires pour remplir sa mission.

Article 1.4 Confidentialité

Le Médiateur est soumis à une obligation de confidentialité. Le nom des parties, le contenu du dossier et les faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission demeurent confidentiels. Aucun des avis qu'il est amené à rendre ne peut être porté à la connaissance de tiers sauf accord de toutes les parties.

CHAPITRE II DOMAINE D'APPLICATION DE LA MÉDIATION

Article 2.1 Champ d'application

La Médiation s'applique à tous les litiges opposant un fournisseur de services liés aux transports, hébergement, voyage, loisir et tourisme, membre de l'une des organisations signataires ou adhérant directement à la présente Charte, à l'un de ses Clients, (ci-après désigné Client) découlant de contrats de vente ou de service conclus entre le professionnel et le consommateur.

Article 2.2 Saisine relative à un non adhérent

Dans le cas d'un professionnel non adhérent à MTV, le Médiateur pourra proposer, au dit professionnel l'accès à la Médiation Tourisme et Voyage, aux conditions et tarifs mentionnées dans un document, qui lui sera communiqué systématiquement en cas de saisine.

CHAPITRE III FONCTIONNEMENT DE LA MÉDIATION

Article 3.1 Saisine préalable du fournisseur de services de transport, voyage et tourisme

Le recours au Médiateur n'est recevable que si le client a préalablement saisi le service interne à l'entreprise compétent pour le règlement des litiges (services chargés de la clientèle, des réclamations, de la qualité, services après-vente...).

En cas de multiplicité d'opérateurs (ex : forfait/package), la saisine d'un des intervenants, mis en cause est suffisante.

Le fournisseur de services liés aux transports, hébergement, loisirs, voyage et tourisme communique au Client la possibilité de recourir à la « Médiation Tourisme et Voyage ».

Cette communication se traduit par l'inclusion, sur son site internet, dans ses conditions de vente et contrats ainsi que dans le dernier courrier du professionnel au client indiquant son refus ou son désaccord, d'une mention indiquant l'existence du Médiateur et de sa faculté d'y recourir.

En cas de saisine de l'entreprise et sans réponse de sa part dans un délai de 60 jours, le consommateur pourra saisir le Médiateur.





Le Médiateur décide de la recevabilité des différends qui lui sont soumis.

Il est recommandé que le Médiateur réoriente le dossier qui lui a été adressé prématurément, vers le service traitant les réclamations, chez le professionnel mis en cause.

S'il se déclare incompétent, le Médiateur doit informer le Client par écrit.

Article 3.2 Procédure de saisine

Le Client, de façon intuitu personae ou représenté (lorsqu'il a explicitement manifesté sa volonté de saisir le Médiateur) ou le fournisseur de services liés aux transports, hébergement, loisirs, voyage et tourisme saisit le Médiateur au moyen d'un formulaire mis à disposition par le Médiateur, accompagné d'une copie des documents en sa possession, soit directement en ligne, soit par voie postale.

Le Médiateur accuse réception de ce dossier et demande à l'autre partie de lui transmettre les éléments en sa possession et de lui exposer sa position dans le délai de 30 jours.

À défaut de réponse dans le délai indiqué, le Médiateur commence à instruire le dossier sur la seule base des éléments en sa possession.

Les échanges entre le Médiateur et les parties se font par écrit sauf si le Médiateur souhaite entendre personnellement les deux parties.

Article 3.3 Avis rendu par le Médiateur

Une fois l'instruction du dossier terminée, et dans un délai maximum de 90 jours à compter de la recevabilité, le Médiateur rend un avis en équité et en droit.

Toutefois, après en avoir informé les parties, ce délai pourra être rallongé en fonction de la nature, de la complexité, ou du caractère exceptionnel du litige. Un exemplaire de l'avis est adressé au Client et un autre exemplaire au fournisseur de services concerné. Chaque partie à la Médiation est libre de suivre ou de ne pas suivre l'avis rendu

par le Médiateur, et en informe l'autre partie ainsi que le Médiateur avec ses motivations.

Si l'avis a été accepté par les parties, le Médiateur a vocation à en être informé par ces dernières notamment lors d'éventuelles difficultés dans la mise en œuvre de cet avis.

CHAPITRE IV - EFFETS ET FIN DE LA MÉDIATION

Article 4.1 Prescription

Le Médiateur doit être saisi dans l'année suivant la première réclamation faite auprès du professionnel mis en cause.

Article 4.2 Action en justice

Le Médiateur ne peut pas être saisi si une action en justice a été engagée par le fournisseur de services de transport aérien, hébergement, loisirs, voyage et tourisme ou le client.

Toute action en justice introduite par l'une des parties contre l'autre partie, en cours de Médiation met fin à celle-ci.

Le Médiateur s'interdit de représenter ou de conseiller l'une des parties dans une procédure relative au litige faisant l'objet de la médiation.

Article 4.3 Confidentialité de l'avis

L'avis du Médiateur est confidentiel ; les parties ne peuvent pas, sauf accord entre elles, le produire dans le cadre d'une instance judiciaire.

CHAPITRE V SUIVI DE LA MÉDIATION

Article 5.1 Comité de suivi de la Médiation Tourisme et Voyage

Afin de permettre un bon niveau d'information, le comité de suivi de la Médiation Tourisme et Voyage se réunira au moins une fois par an sauf circonstances exceptionnelles, ou plus à l'initiative du Médiateur.

Ce comité est composé de représentants de l'État, des associations de consommateurs *, des signataires de la

présente Charte et du Médiateur.

Article 5.2 Rapport annuel du Médiateur

Le Médiateur établit un rapport annuel qui est rendu public et diffusé sur son site internet.

Ce rapport comprend notamment une analyse des saisines (nombre total, nombre de saisines rejetées, nombre d'avis favorables au professionnel ou au consommateur...) et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année.

En outre, à partir du traitement des dossiers individuels, le Médiateur peut formuler des propositions d'amélioration afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer à améliorer la qualité de service des secteurs concernés.

Ces recommandations générales, dont il suit la mise en œuvre, sont incluses dans le rapport annuel du Médiateur.

À l'exception du pourcentage d'avis suivis par les fournisseurs de services de transport aérien, voyage et tourisme, le rapport ne contient aucun nom des parties à la Médiation ni aucun élément permettant d'identifier l'une de ces parties.

CHAPITRE VI PORTÉE DE LA CHARTE

Tout consommateur et tout fournisseur de services liés aux transports, hébergement, loisirs, voyage et tourisme, ayant recours au Médiateur désigné conformément à la présente Charte, s'engage à respecter la présente Charte en toutes ses dispositions.

Ce dispositif peut recevoir l'adhésion de nouveaux membres. La liste récapitulative, à jour, des signataires, figure sur le site internet de MTV.

Annotations :

* Au sens de la présente charte, le terme « associations de consommateurs » comprend toutes les associations de consommateurs agréées ne siégeant pas auprès de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation.



LE CLUB DES MEDIATEURS DE SERVICE AU PUBLIC

Défenseur des droits
defenseurdesdroits.fr
AGACINSKI Daniel

**Médiation des Communications
électroniques**
mediation-telecom.org
ALVAREZ Valérie

**Médiateur de l'éducation nationale
et de l'enseignement supérieur**
education.gouv.fr
BECCHETI- BIZOT Catherine

**Médiateur auprès de l'Autorité
des marchés financiers (AMF)**
amf-france.org
BOUCHEZ Rémi

Médiatrice SNCF Voyageurs
mediation.sncf-voyageurs.com
BROUARD-GALLET Catherine

Médiation de l'Assurance
mediation-assurance.org
CHNEIWEISS Arnaud

**Médiation de la Fédération du ecom-
merce et de la vente à distance (FEVAD)**
mediateurfevad.fr
COSNEFROY Jacques

**Médiateur des Relations Commercia-
les Agricoles (MRCA)**
agriculture.gouv.fr
DAHAN Jo-Michel

**Médiateur de la consommation
de la profession notariale**
mediateur-notariat.notaires.fr
DEJOIE Valérie

Médiateur national de l'Énergie
sollen.fr
DOROSZCZUK Bernard

**Médiateur national de l'assurance
retraite (CNAV)**
lassuranceretraite.fr
DROULEZ Nathalie

Médiateur du Groupe EDF
mediateur.edf.fr
FONTANIÉ Olivier

Médiateur Clariane
mediation.clariane.com
GAZAGNES Philippe

Médiateur de la RATP
ratp.fr/mediateur
GUYAVARCH Emmanuelle

**Médiation du ministère de l'Économie
et des Finances**
economie.gouv.fr/mediateur
HANOTAUX Pierre

Médiation de l'Eau
mediation-eau.fr
JOUGLAIN Bernard

Médiatrice nationale du Crédit
banque-france.fr
KAABECHE Hassiba

Médiateur de la protection sociale (FIPS)
fips-paritaire.fr
LAGARDE Xavier

Médiation de la vente directe (MVD)
mediation-vente-directe.fr
LELOUCH-KAMMOUN Catherine

**Médiation du Groupe Caisse
des Dépôts (CDC)**
caissedesdepots.fr/mediation
LUSSY (DE) Marie- Caroline

**Médiateur de la Mutualité sociale
agricole (MSA)**
msa.fr
MARX Jean-Marie

Médiation Tourisme et Voyage
mtv.travel
MAS Jean-Pierre

**Médiateur auprès de la Fédération
bancaire française (FBF)**
lemediateur.fbf.fr
MINOR Pierre

Cercle des Médiateurs bancaires
cerclemediateursbancaires.fr
MOITIÉ Eric

Médiateur du Groupe La Poste
mediateur.groupe laposte.com
MOITIÉ Eric

**Médiatrice de l'enseignement agricole
technique et supérieur**
educagri.fr
MULLER Marie- Pierre

Médiateur des entreprises
economie.gouv.fr
PELOUZET Pierre

**Médiatrice de la consommation
de la Fédération du commerce**
mediateur.fcd.fr/mediateur
PIZZIO Lauren

Médiatrice pour le Groupe ENGIE
mediateur-engie.com
TROCARD Elisabeth

**Médiateur de l'Association française
des sociétés financières (ASF)**
lemediateur.asf-france.com
VAYSSET Gilles

**Médiateur de la consommation
de la profession d'avocat**
mediateur-consommation-avocat.fr
WEREY Sandra



Décret n° 2025-772 du 5 août 2025 relatif à la procédure applicable au contentieux de l'indemnisation des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre d'État, garde des sceaux, ministre de la justice,

Vu le règlement (CE) no 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) no 295/91 ;

Vu le code de la consommation, notamment ses articles L. 612-1 à L. 612-3 et R. 612-1 à R. 612-5 ;

Vu l'avis du comité social d'administration placé auprès du directeur des services judiciaires en date du 10 avril 2025 ;

Le Conseil d'Etat (section de l'intérieur) entendu,

Décète :

Art. 1^{er}. – Les demandes présentées sur le fondement du règlement du 11 février 2004 susvisé sont formées par assignation.

A peine d'irrecevabilité que le juge relève d'office, l'assignation ne peut être délivrée qu'au nom d'un seul demandeur ou conjointement par les passagers d'un même vol, dès lors qu'ils sont ascendants ou collatéraux jusqu'au quatrième degré, ou conjoints, partenaires liés par un pacte civil de solidarité ou concubins, et après avoir été précédée d'une tentative de médiation devant un médiateur de la consommation dans les conditions prévues par les articles L. 612-1 à L. 612-3 et R. 612-1 à R. 612-5 du code de la consommation.

L'irrecevabilité pour absence de tentative de médiation préalable ne peut être opposée au demandeur lorsque cette absence est justifiée par un motif légitime tenant soit aux circonstances de l'espèce qui ont rendu impossible la saisine du médiateur dans le délai d'un an prévu au 4^o de l'article L. 612-2 du code de la consommation, soit à l'indisponibilité du médiateur de la consommation laquelle n'a pas permis que l'issue de la médiation intervienne dans un délai de six mois à compter de sa saisine.

Art. 2. – Le présent décret entre en vigueur dans un délai de six mois à compter de sa publication. Il s'applique aux instances introduites postérieurement à son entrée en vigueur.

Toutefois, l'irrecevabilité pour absence de tentative de médiation ne peut être relevée lorsque le demandeur a formé une réclamation auprès du transporteur aérien avant la publication du décret ou lorsque le fait générateur de l'indemnisation est antérieur d'au moins quatre ans à la date d'entrée en vigueur du décret.

Art. 3. – Le ministre d'État, garde des sceaux, ministre de la justice, et le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 5 août 2025.

Par le Premier ministre :

FRANÇOIS BAYROU

*Le ministre d'État, garde des sceaux,
ministre de la justice, GÉRALD DARMANIN*

*Le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté
industrielle et numérique, ÉRIC LOMBARD*

Crédit photo : Régine Autier et Raphaël Van Montagu
Conception : Helene Hairy pour l'agence la Millefa
Imprimé en CE

Rapport édité par
la Médiation Tourisme et Voyage
juin 2026





WWW.MTV.TRAVEL

MTV
MÉDIATION TOURISME VOYAGE
CS 30958 75383
PARIS CEDEX 08

