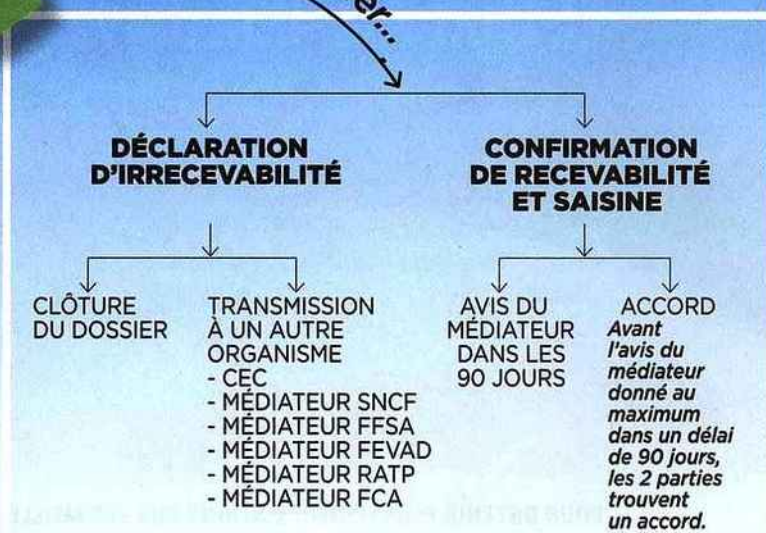




LA MÉDIATION METTRA-

Réception du dossier...



Mars 2010, le volcan islandais Eyjafjallajökull entre en éruption, bloquant plusieurs espaces aériens et des milliers de voyageurs jusqu'à fin avril. Face à la multiplication des contentieux sur le remboursement des voyages, il est décidé de créer une médiation tourisme et voyage. Cinq ans plus tard, le décret du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation entre en application. Il permet aux consommateurs de recourir gratuitement à un médiateur pour résoudre à l'amiable le litige qui l'oppose à un professionnel, notamment du tourisme. Il faut cependant que l'entreprise incriminée soit adhérente à la médiation tourisme et voyage. Aujourd'hui, 88 000 entreprises du secteur touristique le sont, dont la Fnam, le Syndicat des entreprises de tour operating (Seto), mais aussi les Entreprises du Voyage (ex-Snav), l'Union des transports publics, l'Unosel et Aéroports de Paris. Pour que la saisine soit recevable, le consommateur

doit avoir préalablement contacté le professionnel incriminé. Avoir reçu une réponse non satisfaisante ou aucune réponse dans les 60 jours. Et saisir le médiateur dans les 12 mois suivant sa réclamation. **Clément Peltier**

LES DEMANDES DE MÉDIATION EXPLOSENT



CHAQUE DOSSIER EST TRAITÉ EN MOINS DE 90 JOURS





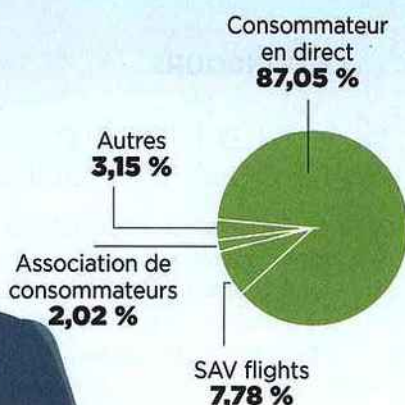
TELLE FIN AUX LITIGES ?

94,9 %

de mes avis
sont acceptés

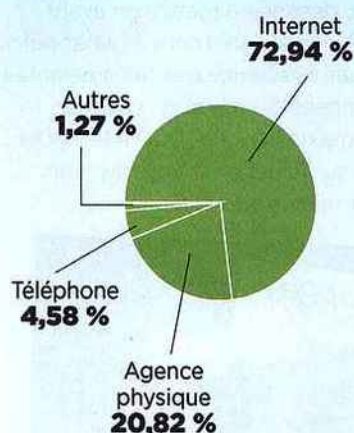
LES VOYAGEURS EN PREMIÈRE LIGNE

Origine des demandes de médiation



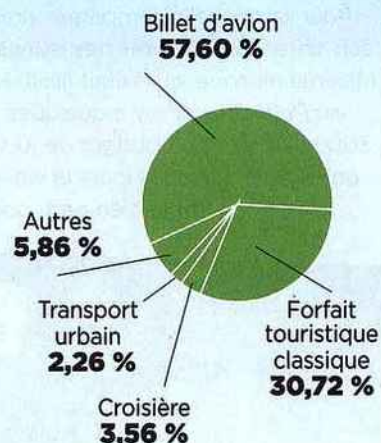
INTERNET AU CŒUR DES GRIEFS

Canal de vente des prestations mises en cause



LA PRESTATION MISE EN CAUSE

Origine des demandes de médiation



LES GRIEFS INVOQUÉS



DESTINATIONS : UNE GRANDE DISPERSION

(Répartition globale sur l'ensemble des dossiers)

