

## Elargissement du dispositif médiation du tourisme à easyJet et ADP

Écrit par sylvie.duval@finances.gouv.fr (Sylvie Duval)

Mardi, 01 Octobre 2013 00:00 -

---

EasyJet, Aéroports de Paris (ADP) et le syndicat des compagnies autonomes (Scara) ont rejoint le dispositif "Médiation tourisme et voyage" destiné à régler les litiges entre opérateurs du tourisme et consommateurs.

La création d'un médiateur du tourisme et voyage avait été décidée après la pagaille liée aux conséquences de l'éruption du volcan islandais Eyjafjallajökull et de ses cendres sur l'Europe au printemps 2010: la paralysie de l'espace aérien avait entraîné de nombreux contentieux sur la question des remboursements de voyages.

L'adhésion d'easyJet --deuxième compagnie du marché français--, d'ADP gestionnaire des deux grands aéroports Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, et du Scara sont "importantes du fait du contexte législatif mis en place en faveur de la protection des consommateurs, tant au niveau européen avec l'adoption de la directive médiation, qu'au niveau national avec la discussion en cours au Parlement du projet de loi consommation", ont commenté les responsables de la Médiation dans un communiqué.

Ils soulignent que la nouvelle directive médiation (directive européenne REL) imposera d'ici 2016 aux Etats membres d'offrir aux consommateurs dans tous les secteurs "une solution simple, rapide et peu onéreuse pour régler, en dehors des tribunaux, leurs différends avec les professionnels". "La directive fixe les conditions garantissant une médiation compétente, impartiale, indépendante et efficace dans le respect des principes d'équité, de légalité et de liberté", ajoutent-ils.

Quant au projet de loi relatif à la consommation, qui est en cours de discussion au parlement français, il obligerait à faire figurer dans les contrats passés avec un client "une mention explicite sur la possibilité de recourir à un médiateur".

Au premier semestre, le nombre de dossiers recevables à la Médiation a augmenté de 86% par rapport à la même période de 2012, selon le communiqué. "Les avis rendus ont été acceptés à près de 80%", ajoute le texte.

En mars, le médiateur du tourisme et du voyage Jean-Pierre Teyssier avait indiqué avoir traité près de 400 dossiers en 2012 pour sa première année d'activité, et rendu des avis favorables aux consommateurs dans plus de deux tiers des cas.

**Consultez la source sur Veille info tourisme:** [Elargissement du dispositif médiation du tourisme à easyJet et ADP](#)