



Paris le 14 mars 2019

## COMMUNIQUE DE PRESSE

Une année 2018 record pour la Médiation Tourisme et Voyage :  
- **77%** d'augmentation des demandes de médiation, qui franchissent **10 000**  
- **29** nouvelles adhésions

Le Médiateur du Tourisme et du Voyage\*, M. Jean-Pierre Teyssier, a présenté, le 14 mars 2019, à l'occasion du Salon Mondial du Tourisme à Paris ; son rapport annuel relatif à l'activité 2018.

Avec **10 141 demandes** de médiation, soit une **augmentation de 77%** par rapport à 2017, MTV a enregistré la plus forte progression de son activité depuis sa création le 1<sup>er</sup> janvier 2012.

Majoritairement, ces demandes émanent de consommateurs en direct (91%), concernant une **prestation achetée en ligne** (73%) entraînant un litige dû majoritairement à un **retard/annulation de vol** (48%).

Cette augmentation s'explique tout d'abord par le fait que MTV, par sa communication, ses réseaux européens (TravelNet, Centre Européen des Consommateurs...) et les mentions dans les documents des professionnels et des administrations, bénéficie d'une **visibilité de plus en plus importante**.

Par ailleurs, l'année 2018 a été impactée par un certain nombre **d'évènements conjoncturels**, qui ont eu une incidence directe sur le nombre des litiges et par ricochet sur les saisines du médiateur. Notons par exemple, les grèves dans le secteur du transport aérien, ou encore l'entrée en vigueur de la Directive sur les Voyages à forfait en Juillet.

Enfin, ce niveau d'augmentation s'explique par un nombre d'adhésion exceptionnel, en 2018, puisque ce sont **29 nouvelles entreprises**, qui ont choisies de faire confiance à MTV.

Aux types d'adhérents habituels (compagnies aériennes, hôteliers...) se sont, cette année ajoutés de **nouveaux secteurs d'activité** (fédération sportives, VTC...)

Cette année, ont choisi de rejoindre le dispositif :

ANCV  
RYANAIR  
SYNDICAT NATIONAL DES  
MONITEURS DU SKI FRANÇAIS  
EUROSTAR HOLIDAYS  
MIRAMAR LA CIGALE  
CHATEAU DE MIRAMBEAU  
FRANCE MONGOLFIERES  
F.F DE GOLF  
TOURISME ET TERRITOIRES

F.F DE FOOTBALL  
MOTEL ONE  
ASSOCIATION ARTS ET VIE  
CHATEAU LE STELSIA  
FLYLEVEL SL  
TOURAINNE HELICOPTERE  
TOURCOM  
SAFE BAG  
ASSOCIATION EX AEQUO  
WONDERBOX

SNAPCAR  
CHAUFFEUR PRIVE  
MARCEL  
LE CAB  
ROYAL AIR MAROC  
WOW AIR  
GRAVITY SPACE  
NORWEGIAN AIR  
TASTE OF TOULOUSE  
KLM – ROYAL DUTCH AIRLINES

Malgré cette hausse, MTV enregistre un **taux de satisfaction de plus de 94%** des avis rendus, permettant ainsi d'emporter la confiance des consommateurs et des professionnels en faveur de la médiation.

Les premiers mois de 2019 confirment cette tendance, traduisant par ailleurs une meilleure connaissance du dispositif, ainsi qu'une confiance grandissante des consommateurs.

Pour le Médiateur, Jean-Pierre TEYSSIER, cette « confiance des consommateurs, comme celle des professionnels, est le meilleur critère de réussite d'une médiation de la consommation comme MTV. En retour elle demande à notre dispositif de devoir s'adapter au nombre croissant de litiges qu'entraîne nécessairement le développement du tourisme et du voyage, et au premier chef celui du transport aérien. »

**\* La Médiation Tourisme et Voyage**

*La Médiation du Tourisme et du Voyage (MTV), créée le 18 juillet 2011, est opérationnelle depuis le 1er janvier 2012. Elle a pour but de permettre aux consommateurs et aux entreprises du secteur touristique et du voyage de privilégier la résolution extrajudiciaire des litiges d'après-vente liés aux voyages à forfait, aux transports secs de passagers, à l'hébergement, aux loisirs et l'accueil aéroportuaire. Cette médiation est gratuite pour le consommateur.*

---

**Contact Presse :**

**Médiation Tourisme et Voyage :** [presse@mtv.travel](mailto:presse@mtv.travel) - [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)