

**SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES
VOYAGES**

AUDIENCE DU 11 août 2016

En cause de:

Monsieur A, et son épouse Madame B, domiciliés ensemble à XXX;

Demandeurs représentés à l'audience par Mr A;

Contre:

La **OV**, ayant son siège social à XXX

Licence : XXX, BCE : XXX

Défenderesse représentée à l'audience par Maître C, avocat XXX, dont les bureaux sont situés à XXX ;

Nous soussignés:

1. Maître XXX, Avocat au XXX, Président du Collège,
2. Madame XXX, représentant les associations des consommateurs,
3. Madame XXX, représentant les associations des consommateurs,
4. Madame XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,
5. Madame XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,

Tous ayant élu domicile à l'adresse de la Commission de Litiges Voyages, 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50 ;

Agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé 50 rue du Progrès (Service Fédéral Publique Economie) à 1210 Bruxelles.

Assistés de Madame XXX en qualité de greffier,

Avons rendu la sentence suivante:

Vu les articles 1676 et suivants du Code judiciaire;

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, rédigé, complété, signé le 21 juin 2016 ;

Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française, au choix des parties, et notamment:

- l'accord écrit des parties sur la procédure d'arbitrage,
- les pièces déposées par elles,
- les moyens développés par écrit par les parties,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 11 août 2016
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 11 août 2016

QUALIFICATION DU CONTRAT

Le 11 mai 2015, le demandeur a réservé auprès de la défenderesse des billets d'avion pour 4 personnes, pour le trajet Bruxelles – Trabzon le 2 août 2015 et Trabzon – Bruxelles le 23 août 2015 pour un prix total, frais administratifs compris, de 1.640 €.

DISCUSSION

Quant à la compétence du Collège arbitral de la Commission de litiges voyages:

Les conditions générales de la défenderesse (Article 18) stipulent expressément que les litiges non résolus par une conciliation pourront être soumis à l'arbitrage de la Commission de litiges voyages.

Le demandeur a également postulé par écrit le même arbitrage le 21 juin 2016.

Le Collège arbitral est dès lors compétent pour connaître du litige, aucun moyen d'incompétence n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

Quant au fondement de la demande et aux responsabilités

Les demandeurs auraient demandé lors de la réservation que les vols soient effectués par la compagnie CAE sans autre preuve. Le vol du 2 août 2015 s'effectuait depuis l'aéroport de Bruxelles-Zaventem vers l'aéroport de « Sabiha Gökçen » (Istanbul) suivi d'un vol intérieur vers l'aéroport de Trabzon. Le retour était prévu le 23 août 2015. En raison d'un problème technique (sans autre preuves) le vol vers Istanbul a eu un retard de plus d'une heure. Ceci a eu pour conséquence que les demandeurs, ainsi que d'autres passagers, n'ont pu prendre la correspondance à destination de Trabzon. Les demandeurs ont ensuite été placés sur le premier vol disponible vers Trabzon.

Les demandeurs estiment avoir été dupés quant au produit vendu car le vol de correspondance « CAEX » ne correspondrait pas à leur commande. Ceci est contesté par la défenderesse car CAEX est une filiale de CAE. Pour les désagréments du retard de vol les

demandeurs réclament 1.600,00 €. N'ayant obtenu satisfaction suite à l'intervention de Test Achats ils saisissent la Commission de Litiges Voyages le 21 juin 2016.

La défenderesse estime avoir fourni les billets demandés. Pour le transfert du vol aller près d'une heure et demie était prévue à Istanbul. Ceci n'est pas fautif d'après elle. La défenderesse estime que les plaintes pour le retard de vol auraient dû être portées contre la compagnie aérienne CAE conformément aux dispositions contractuelles et juridiques applicables.

La Commission de Litiges Voyages estime que la défenderesse fait valoir à juste titre que les dispositions du Règlement EU n°261/2004 pourraient s'appliquer en cas de retard de vol. Ce règlement n'est toutefois pas applicable dans les relations entre les demandeurs et la défenderesse. Dès lors, la défenderesse fait valoir à bon droit que la réclamation des demandeurs aurait dû être portée à l'égard du transporteur aérien pour autant que les conditions de responsabilité du transporteur aérien étaient remplies. Ceci n'est pas le cas en l'espèce puisque l'indemnisation n'est due qu'en cas de retard de plus de trois heures ce qui n'était pas le cas dans le cas du vol aller. Le vol retour s'est passé normalement.

La Commission de Litiges Voyages estime également que les demandeurs ne prouvent aucune faute dans le chef de la défenderesse en application de la Loi du 16 février 1994. Le délai prévu pour le transfert à Istanbul était suffisant pour permettre aux demandeurs d'effectuer l'embarquement pour le vol intérieur vers Trabzon et le fait que la compagnie CAEX est une filiale de CAE confirme que le vol fourni était conforme à leurs souhaits. La défenderesse n'est nullement responsable pour un retard de vol dû à des circonstances techniques.

Leur demande doit dès lors être déclarée non fondée.

PAR CES MOTIFS,

Vu les conclusions des parties et leurs plaidoiries en séance et les motivations précitées, la Commission de Litiges Voyages déclare la demande non fondée.

Ainsi jugé à l'unanimité,

Bruxelles le 11 août 2016

Le collège Arbitral