

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 2 MAI 2023

En cause :

Madame A, de nationalité belge, née le 6 aout 1950, domiciliée à XXX, XXX

Madame B, de nationalité belge, née le 23 mars 1940, domiciliée à XXX, XXX

Demandeurs, ni représentés, ni présents à l'audience,

Contre :

OV SA, dont le siège social est sis à XXX, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000

Défenderesse, représentée à l'audience par Monsieur C, agissant en sa fonction de Quality Team Supervisor.

-
- Vu les articles 1676 et suivants du Code Judiciaire ;
 - Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages, le 27 février 2023 ;
 - Vu le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
 - Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
 - Vu la convocation, du 2 mars 2023, des parties à comparaître à l'audience du 2 mai 2023 ;
 - Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 2 mai 2023.
-

Nous, soussignés :

- Maître D, Président du Collège Arbitral,
- Madame E, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur F, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur G, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,
- Madame H représentant le secteur de l'industrie du tourisme,

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé à City Atrium, Rue de Progrès 50, 1210 Bruxelles,

en qualité d'arbitres du Collège Arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé à City Atrium, Rue de Progrès 50, 1210 Bruxelles,

assistés de Madame I, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Les Demandeurs ont réservé, le 11 février 2022, un voyage pour deux personnes en République Dominicaine par l'intermédiaire de GOLDEN TRAVEL pour la période du 23 mars 2022 au 14 avril 2022. Selon le bon de commande, la Défenderesse revêtait la qualité d'organisateur de voyage. Les vols devaient être assurés par la compagnie aérienne CAE.

Les Demandeurs ont payé 11.255,80 EUR pour leur voyage.

2.

Lors du départ, leur vol aller a quitté Bruxelles pour Punta Cana en République dominicaine avec un retard de près de six heures.

Une grève sauvage des chauffeurs de camions au Mexique a empêché les voyageurs de la Défenderesse d'atteindre l'aéroport à temps. CAE a alors décidé d'immobiliser l'avion jusqu'à ce que ses passagers puissent rejoindre l'aéroport. Le vol concerné faisait partie d'une « rotation », à savoir un planning journalier où un appareil exécute plusieurs vols par jour depuis et vers des destinations. Le 23 mars 2022, un seul et même avion volait d'abord de Cancún à Bruxelles, puis de Bruxelles à Punta Cana. Il s'agissait donc d'un vol direct de Cancún à Bruxelles et ce vol est arrivé avec du retard.

3.

Les Demandeurs ont initialement demandé à la compagnie aérienne CAE une indemnisation de 600,00 EUR par personne en raison du retard. CAE a refusé toute compensation, arguant que le retard était dû à des circonstances extraordinaires. Suite à cela, les Demandeurs ont également poursuivi la Défenderesse afin d'obtenir une indemnisation de sa part.

Soutenant la position de CAE, la Défenderesse soulève que la partie du retard résultant de la grève sauvage au Mexique peut justifier une grande partie de la durée totale du retard. La Défenderesse (et CAE) se réfère, à cet égard, à la jurisprudence de la Cour de Justice des Communautés européennes.

4.

La Défenderesse a persisté dans son refus de verser toute indemnité aux Demandeurs. Dans ce contexte, les Demandeurs ont porté le présent litige devant la Commission de Litiges Voyages.

B. PROCEDURE

Le Collège Arbitral, après un examen du dossier, se déclare compétent pour connaître de la demande.

C. DEMANDES

Les Demandeurs demandent que la Défenderesse soit condamnée à verser une indemnité de 1.200,00 EUR.

La Défenderesse soutient que la demande des Demandeurs doit être déclarée recevable, mais non fondée.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

Un contrat de voyage a été conclu au sens de l'article 2, 3° de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (ci-après dénommée « loi du 21 novembre 2017 »).

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

E. DISCUSSION

1.

Les Demandeurs se sont déjà tournés vers CAE en vertu du Règlement (CE) n° 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 (ci-après, le "règlement passagers") afin de lui demander une indemnisation de 600,00 EUR par personne.

Les Demandeurs poursuivent maintenant la Défenderesse afin d'obtenir une indemnisation de sa part pour le retard de leur vol aller.

Alors que les Demandeurs ont invoqué les règlements passagers à l'égard de CAE, ils ne précisent pas la base juridique de leur demande à l'encontre de la Défenderesse dans le questionnaire de saisine.

Comme le souligne à juste titre la Défenderesse, le règlement relatif aux passagers n'est, en principe, pas applicable. Elle est plutôt soumise à la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (ci-après "loi sur les voyages").

L'article 52 de la loi sur les voyages stipule :

« § 1er. Le droit à dédommagement ou à réduction de prix prévus par la présente loi ne portent pas atteinte aux droits des voyageurs au titre :

1° du Règlement (CE) n° 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) n° 295/91 ;

2° du Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ;

3° du Règlement (CE) n° 392/2009 du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident ;

4° du Règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 ;

5° du Règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 ;

6° des conventions internationales.

§ 2. Les voyageurs ont le droit d'introduire des réclamations au titre de la présente loi et desdits règlements et conventions internationales. Le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu de la présente loi et le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en

vertu desdits règlements et conventions internationales sont déduits les uns des autres pour éviter toute surcompensation ».

Il ressort de cette disposition légale que les Demandeurs peuvent tenter une action à la fois contre la Défenderesse et contre CAE afin d'obtenir une indemnisation en raison du retard subi dans leur vol aller.

2.

Le vol aller de Bruxelles à Punta Cana (qui a été retardé le 23 mars 2022) constitue bien une prestation de voyage au sens de l'article 2, 1° de la loi sur les voyages. Cette prestation de voyage fait partie du voyage à forfait organisé par la Défenderesse. Ceci n'est d'ailleurs pas contesté par la Défenderesse.

3.

Selon l'article 33, paragraphe 1 de la loi sur les voyages, l'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait, que ces services soient fournis ou non par l'organisateur ou par d'autres prestataires.

Par conséquent, la Défenderesse est responsable de la bonne exécution du vol effectué par CAE.

4.

Si l'une des prestations de voyage n'est pas exécutée conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur doit remédier à cette non-conformité conformément à l'article 35 de la loi sur les voyages, à moins que cela ne soit impossible ou n'entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu du degré de non-conformité et de la valeur des prestations de voyage en question.

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité conformément au présent article, les articles 47 à 52 de la loi sur les voyages s'appliquent.

5.

Une non-conformité équivaut à une inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage inclus dans un voyage à forfait.

Le retard important subi par le vol aller des Demandeurs revêt bien le caractère de non-conformité. La Défenderesse n'ayant pas remédié à la non-conformité, les articles 47 à 52 de la loi sur les voyages s'appliquent.

6.

Tant dans ses écrits qu'oralement lors de l'audience, la Défenderesse a indiqué que seule une partie du retard était due au fait que l'avion sur lequel devait être effectué le vol aller des Demandeurs attendait au Mexique l'arrivée d'autres voyageurs à l'aéroport. Une partie du retard est due à d'autres circonstances.

Le Collège Arbitral constate que la grève sauvage au Mexique pour le voyage des Demandeurs ne constitue pas une circonstance inévitable et extraordinaire au sens de l'article 2, 12° loi sur les voyages.

Le retard du vol aller des plaignants trouve son origine dans la décision de CAE, inspirée par des considérations économiques/commerciales, de ne pas permettre à l'avion au Mexique, sur lequel le vol des plaignants devait également être opéré, de partir avant que ses passagers au Mexique n'atteignent l'aéroport. Même s'il est compréhensible que CAE ne souhaitait pas voir partir à vide l'avion pour Bruxelles, cela n'empêche rien au fait que cela aurait permis atténuer le retard du vol aller des Demandeurs.

Numéro het dossier : SA 2023-020

La Défenderesse est également responsable, en vertu de l'article 33, de l'exécution des services de voyage fournis par d'autres prestataires de services de voyage tels que CAE.

7.

Conformément à l'article 49 de la loi sur les voyages, le voyageur a droit à une indemnisation appropriée de la part de l'organisateur pour tous les dommages subis du fait de la non-conformité.

Les Demandeurs devaient initialement atterrir en début de soirée. En raison du retard de leur vol aller, les Demandeurs sont arrivés à Punta Cana plutôt vers minuit. Le tribunal arbitral fixe les dommages et intérêts, ex aequo et bono, à 100,00 EUR par personne, soit 200,00 EUR au total.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

Statuant de manière contradictoire à l'encontre de toutes les parties,

Se déclare compétent pour prendre connaissance de la demande des Demandeurs,

Constata que la demande des Demandeurs à l'encontre de la Défenderesse est recevable et fondée,

Déclare que la Défenderesse est tenue de verser aux Demandeurs un montant de 200,00 EUR,

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 2 mai 2023.