

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 21 novembre 2023**

**En cause :**

**Madame A**, de nationalité belge, née le 10 décembre 1981, domiciliée à XXX, XXX

*Demanderesse, Ne comparaisant pas*

**Contre :**

La SRL **IV**, exerçant ses activités sous le nom... , dont le siège social est établi à XXXk, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 000.000.000,

*Défenderesse représentée par Mme B et Mr C*

---

**Vu :**

- les articles 1676 et suivants du Code Judiciaire ;
- le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 24 septembre 2023 ;
- le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- la convocation des parties du 26 septembre 2023 à comparaître à l'audience du 21 novembre 2023 ;
- l'instruction de la cause, faite à l'audience du 21 novembre 2023.

---

**Nous, soussignés :**

- Maître D, avocat, en sa qualité de président du collège arbitral ;
- Madame E, en sa qualité de représentante des consommateurs ;
- Monsieur F, en sa qualité de représentant des consommateurs ;
- Monsieur G, en sa qualité de représentante de l'industrie du tourisme ;
- Monsieur H, en sa qualité de représentant 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. LES FAITS PERTINANTS**

### **1.**

Le 6 juin 2023, la demanderesse a réservé par l'intermédiaire de la défenderesse des billets d'avion aller et retour Bruxelles – Shiraz avec la compagnie aérienne Emirates.

Le vol aller était prévu le 21 juin 2023, le vol retour le 12 juillet 2023.

Le prix total de cette réservation était de 690 EUR.

### **2.**

Le 12 juillet 2023, la demanderesse, effectuant une escale à Dubai, a découvert que son second vol avait été reporté au lendemain, soit au 13 juillet 2023, sans en avoir reçu aucune notification, ni de la part de la défenderesse, ni de la compagnie aérienne Emirates.

La demanderesse est ainsi restée bloquée à l'aéroport de Dubai pendant 18 heures, sans bénéficier d'assistance.

### **3.**

Après son retour, la demanderesse s'est adressée à la défenderesse afin d'obtenir un dédommagement. La défenderesse a refusé de donner suite à cette demande, la responsabilité du report reposant selon elle sur la compagnie aérienne.

Elle s'est ensuite adressée à la Commission de Litiges Voyages afin d'entamer une procédure d'arbitrage.

## **B. PROCEDURE**

### **4.**

Le Collège Arbitral, après examen du dossier, se déclare compétent pour connaître du litige.

## **C. DEMANDE**

### **5.**

La demanderesse demande que la défenderesse soit condamnée à lui payer un dédommagement de 300 EUR, qu'elle calcule comme suit :

- 20% du prix total du billet (140 EUR)
- 100 euros pour la perte d'une journée de travail
- 60 euros pour « stress et angoisses »

## **D. NATURE DU CONTRAT**

### **6.**

La défenderesse a vendu uniquement un billet d'avion à la demanderesse et doit dès lors être qualifié d'intermédiaire de services de voyages séparés au sens de l'article 72 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* »).

#### **E. LE FOND**

**8.**

La demanderesse réclame de la défenderesse une indemnité de 300 EUR suite au report de son vol retour du 12 juillet 2023.

La Loi du 21 novembre 2017 ne prévoit pas de responsabilité d'un organisateur ou détaillant qui vend de manière séparée une prestation de voyage pour la bonne exécution de la prestation de voyage ainsi vendue.

En d'autres termes, en tant que simple intermédiaire, la défenderesse n'est pas responsable de la bonne exécution des vols, cette responsabilité incombant uniquement au transporteur aérien..

La demanderesse semble en être consciente puisqu'elle fait elle-même référence la responsabilité de la compagnie aérienne au point 17 du formulaire de plainte.

La demanderesse aurait éventuellement pu bénéficier de la protection du Règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 (droits des passagers aériens) mais pour bénéficier de ces droits, une éventuelle action doit être dirigée contre la compagnie aérienne.

\*\*\*

#### **PAR CES MOTIFS**

#### **LE COLLÈGE ARBITRAL**

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

Déclare la demande de la demanderesse recevable mais non fondée.

Déboute la demanderesse de sa demande.

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à Bruxelles, le 21 novembre 2023.