

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

AUDIENCE DU 7 OCTOBRE 2014

En cause de:

Monsieur A et Madame B, tous deux domiciliés à XXX ;

Demandeurs ne comparaisant pas à l'audience ;

Contre:

La OV, ayant son siège social à XXX

Licence : XXX,

BCE : XXX

Défenderesse représentée à l'audience par Madame C, supervisor au service clientèle

Nous soussignés:

1° Maître XXX, Avocat au barreau de Bruxelles, dont le cabinet est établi à XXX, Président du Collège

2° Madame XXX, représentant le secteur de la consommation,

3° Monsieur XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme

tous deux 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 5 février 2014 ;

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 7 octobre 2014
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 7 octobre 2014

QUALIFICATION DU CONTRAT

Les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse en date du 12 novembre 2012 un voyage en avion pour 2 personnes en République Dominicaine et un séjour à l'hôtel A du 23 au 08 mars 2013 pour un montant total de 5.056,50 EURO. Il s'agit dès lors d'un contrat d'organisation de voyage au sens de la Loi du 16 février 1994.

Lors du vol aller XXX Frankfort – Punta Cana du 23 février 2013 divers problèmes furent rencontrés: le décollage prévu à 11:40 a été retardé vers 12:30. Ensuite, après 6 heures de vol l'avion est retourné à Frankfort où ils sont arrivés à 22:00. Le lendemain matin au lieu du décollage prévu à 07:25 l'avion a décollé à 08:30 pour atterrir à Montego Bay à 19 :10, redécoller à 20 :35 et finalement atterrir à Punta Cana le 24 février à 22 :20. Ils ont dès lors perdu une journée entière de vacances.

QUANT AUX FAITS

Ceux-ci résultent de l'exposé précisé ci-avant et plus spécifiquement des positions respectives des parties qui se résument comme suit :

A) Position des demandeurs:

Les demandeurs estiment être en droit d'obtenir une indemnité pour la perte de leur journée de vacances et le stress subi suite aux problèmes rencontrés avec le vol aller. Ils réclament une somme de 421,20 EURO qui comprend en plus de la première nuitée d'hôtel le supplément Premium Economy Class à bord, le vol, le transfert, les prestations du service d'accueil OV sur place.

B) Position de la partie défenderesse, la OV:

La défenderesse estime que le remboursement à titre commercial de 223,00 EURO soit la première nuitée manquée compenserait adéquatement le préjudice car pour le surplus elle estime que le retard de vol pour des « raisons opérationnelles » de la compagnie CAE ne lui incombe pas étant donné que les demandeurs ont été pris en charge à l'aéroport de Frankfort le 23 février 2013 conformément aux règles et devoirs énoncés dans le Règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004.

DISCUSSION

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

Les conditions générales de la défenderesse (article 10: plaintes /litiges) 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 5 février 2014.

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

Contrairement aux affirmations de la défenderesse, le retard de vol peut faire l'objet d'une indemnisation à charge de l'organisateur en vertu de la Loi du 16 février 1994 étant donné qu'il est responsable des actes et négligences de ses préposés et représentants agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences. Le Collège Arbitral constate que les raisons opérationnelles du retard de vol n'ont pas été expliquées et ne constituent dès lors pas de cas de force majeure au sens de l'article 14 paragraphe 2 b) de la Loi. La Convention de Varsovie (Article 19) et la Convention de Montréal prévoient une responsabilité du transporteur en cas de retard de vol. Le retard est reconnu par la défenderesse. Ses conditions générales (Article 14 paragraphe 3) se réfèrent implicitement à ces conventions. La Loi du 16 février 1994 prévoit à l'article 19 paragraphe 3 que si une prestation faisant l'objet du contrat de voyage est soumise à l'application d'une convention internationale, l'organisateur peut exclure ou limiter sa responsabilité conformément à la convention internationale qui régit ces prestations. Cet article n'exclut pas son droit prévu à l'article 17 de poursuivre le cas échéant la compagnie aérienne en responsabilité.

CONCLUSION

Le Collège décide que la demande est recevable et fondée.

Quant au dommage :

Le Collège estime qu'une indemnisation globale et forfaitaire fixée *ex aequo et bono* à 446,00 EURO compenserait adéquatement le préjudice subi par les demandeurs.

Les frais d'arbitrage :

Le frais d'arbitrage sont à charge de la défenderesse.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable et fondée dans la mesure qui suit;

Fixe le dommage des demandeurs à 446 € *ex aequo et bono*;

Condamne en conséquence la OV à payer au demandeur le montant de 446 € de dédommagement;

Délaisse à charge de la défenderesse OV 100 € des frais de la procédure;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 7 octobre 2014.

Le Collège Arbitral