

RÈGLEMENT DES LITIGES

CELLULE ARBITRAGE

COMMISSION DE LITIGES
VOYAGES

CITY ATRIUM
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles

02/277.62.15

Table des matières

RÈGLEMENT DES LITIGES DE L'ASBL COMMISSION DE LITIGES VOYAGES	4
Art. 1 ^{er} : Commission de Litiges Voyages.....	4
Art. 2 : Adresse	4
Art. 3 : Communications et délais	4
Art. 4 : Interruption des délais	4
Art 5 : Législation de l' arbitrage	4
Art. 6 : Composition du Collège Arbitral	5
Art. 7 : Litiges susceptibles d'arbitrage	5
Art. 8 : Portée de la convention d'arbitrage.....	6
Art. 9 : Règles de fond	6
Art. 10 : Mesures conservatoires ou jugement provisoire.....	6
Art. 11 : Langue	6
Art. 12 : Introduction d'une demande complète	7
Art. 12 § 1er :.....	7
Art. 12 § 2 :	7
Art. 12 § 3 :	7
Art. 13 : Décision de traiter ou non une demande.....	7
Art. 14 : Délai tel que visé au Livre XVI du Code de droit économique.....	8
Art. 15 : Intervention du secrétariat	8
Art. 16 : Mise en état de la cause	8
Art. 17 : Demande reconventionnelle éventuelle	9
Art. 18 : Conclusions éventuelles	9
Art. 19 : Audience.....	9

Art. 20 : Comparution en personne ou par représentation	9
Art. 21 : Confidentialité	9
Art. 22 : Examen de la cause	10
Art. 23 : Clôture des débats.....	10
Art. 24 : Accord à l'audience	10
Art. 25 : Sentence et communication.....	10
Art. 26 : Caractère définitif de la sentence	10
Art. 27 : Exécution forcée.....	10
Art. 28 : Archivage des dossiers	10
Art. 29 : Restitution de la garantie	11
Art. 30 : Frais d'arbitrage.....	11
Art. 31 : Garantie en cas d'accord à l'amiable.....	11
Art. 32 : Frais de défense à charges des membres.....	11
Art. 33 : Frais à charge des non-membres	11
Art. 34 : Taxe sur la valeur ajoutée.....	12
Art. 35 : Vie privée.....	12

RÈGLEMENT DES LITIGES DE L'ASBL COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

Art. 1^{er} : Commission de Litiges Voyages

La Commission de Litiges Voyages est la commission visée au modèle des conditions générales de voyage et au bon de réservation rédigés par l'asbl Commission de Litiges Voyages.

Art. 2 : Adresse

L'asbl Commission de Litiges Voyages et son secrétariat sont établis à 1210 Bruxelles, c/o Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, City Atrium, rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles. Tél : 02/277.62.15, fax.02/277.91.00.

Art. 3 : Communications et délais

Toute communication faite en exécution du présent règlement, par l'une des parties en cause, est valable dès lors que le destinataire en a confirmé la réception par écrit ou qu'elle lui a été faite par lettre recommandée ou par e-mail avec accusé de réception à sa dernière adresse connue.

Sauf disposition contraire, la date de la poste constitue la date d'expédition ou le point de départ d'un délai.

Tous les délais repris dans le présent règlement sont calculés conformément aux articles 48 à 50 et 52 à 57 du Code Judiciaire et de l'article XVI.25,§1, 8^oet9^o du Code de droit économique.

4

Art. 4 : Interruption des délais

Dès que la Commission de Litiges Voyages a reçu une demande complète, le délai de prescription prévu à l'article 30 de la loi du 16 février 1994 (ladite « loi sur les contrats de voyage ») est suspendu.

Dès que l'entreprise est informée que la Commission de Litiges Voyages a reçu une demande complète la procédure de recouvrement introduite par l'entreprise est également suspendue.

La suspension court jusqu'au jour où la Commission de Litiges Voyages communique aux parties :

- que le traitement de la demande est refusé ;
- ou bien le résultat de la procédure

Art 5 : Législation de l'arbitrage

Les articles 1676 à 1723 du Code Judiciaire s'appliquent à tout ce qui n'est pas décrit expressément dans le présent règlement.

Art. 6 : Composition du Collège Arbitral

L'asbl Commission de Litiges Voyages est chargée par les parties en cause de désigner les arbitres du Collège Arbitral, dans le respect des règles suivantes.

Tous les arbitres ont une connaissance générale du droit et une connaissance approfondie du droit de la consommation ainsi que de la loi sur les contrats de voyage.

Le Collège arbitral se compose d'un président et de deux ou quatre arbitres. Le président, désigné de commun accord par les représentants des consommateurs et les représentants du secteur des voyages au sein de l'asbl Commission de Litiges Voyages, doit être indépendant et agir en qualité de docteur ou de licencié en droit.

Les autres arbitres sont désignés paritairement, d'un part, par les membres de l'asbl Commission de Litiges Voyages qui représentent le secteur des voyages et, d'autre part, par les membres qui représentent les organisations de consommateurs. Ces arbitres n'interviennent pas pour compte des parties. Le mandat des arbitres est à durée indéterminée.

En cas de conflit d'intérêts, conformément à l'art. XVI. 26 du code de droit économique et de l'art. 9 de l'Arrêté Royal sur la clarification des conditions qui doivent être remplies par l'entité qualifiée visée au livre XVI, le président ou l'arbitre se retirera et un nouveau/autre président ou arbitre sera nommé.

Art. 7 : Litiges susceptibles d'arbitrage

Le Collège Arbitral n'est compétent que pour les litiges répondant aux conditions reprises dans les conditions générales de voyage de la Commission des Litiges Voyages. Il peut également être compétent pour les autres litiges, à condition que les parties en cause concluent un « compromis arbitral », après la naissance de leur litige.

Avant d'introduire le litige à la Commission de Litiges Voyages le plaignant doit introduire une réclamation sur place (si possible) et la confirmer de façon probante (par ex une lettre recommandée) DANS LE MOIS de son retour ou de la date de départ prévue, si le voyage n'a pas eu lieu (voir art. 16 des conditions générales de voyage).

Si la plainte n'est pas résolue 4 mois après la fin du voyage (ou à partir de la date de départ prévue si le voyage n'a pas eu lieu), ou avant la fin de ce délai s'il apparaît clairement qu'un accord amiable ne sera pas possible, on parle alors de litige. Celui-ci peut être porté devant la Commission de Litiges Voyages (voir art. 18 des conditions générales de voyage).

Au cours de ces 4 mois, les parties doivent tout mettre en œuvre pour aboutir à un accord amiable.

Le Collège Arbitral n'est jamais compétent pour les litiges portant sur des dommages corporels.

La partie plaignante a en principe le choix entre une procédure devant le tribunal ordinaire ou une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages

Mais quand le montant revendiqué est égal ou supérieur à 1.250 euros, l'intermédiaire et/ou l'organisateur de voyage a le droit de refuser une procédure d'arbitrage en envoyant une lettre recommandée ou un courriel avec accusé de réception au demandeur. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre du plaignant signalant l'ouverture d'un dossier à la Commission de Litiges Voyages (preuve de réception faisant foi : lettre recommandée avec accusé de réception, accusé de réception de mail, ...). Le refus éventuel de la procédure d'arbitrage devra également être mentionné au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages. Dans ce cas, le litige pourra être porté devant la juridiction normale par chaque partie.

Dans le cas où la plainte est dirigée contre un voyageur, celui-ci doit accepter expressément la procédure d'arbitrage par le biais d'un compromis arbitral. Sans compromis arbitral, le litige pourra également être porté devant le tribunal ordinaire par chaque partie.

Art. 8 : Portée de la convention d'arbitrage

Le fait pour les parties de convenir que leur litige sera arbitré par la Commission des Litiges Voyages implique leur adhésion au présent règlement, et en particulier, que le litige ne pourra plus être soumis aux tribunaux ordinaires. Le consommateur adhère à l'arbitrage en signant le questionnaire d'introduction de plainte.

Si, en dépit de la convention d'arbitrage, l'une des parties refuse de se soumettre à l'arbitrage ou s'y soustrait, la procédure d'arbitrage aura lieu malgré tout.

Si l'une des parties oppose une ou plusieurs exceptions quant à l'existence ou la validité de la convention d'arbitrage, le Collège Arbitral décide lui-même de sa propre compétence.

6

Malgré la nullité ou l'inexistence du contrat de voyage, le Collège Arbitral est compétent s'il établit que la convention d'arbitrage est valable en soi.

Art. 9 : Règles de fond

Pour traiter les litiges le collège arbitral appliquera le droit de la consommation ainsi que le droit du voyage et en particulier la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages.

Art. 10 : Mesures conservatoires ou jugement provisoire

En cas d'urgence, chaque partie peut s'adresser à un juge afin de requérir des mesures conservatoires ou un jugement provisoire. Le demandeur doit communiquer sans délai au secrétariat de la commission de Litiges Voyages, tant la requête elle-même que la décision du juge.

Art. 11 : Langue

La procédure d'arbitrage a lieu en français ou en néerlandais, selon le souhait du voyageur. A défaut pour lui de faire un choix dès la requête d'arbitrage ou au plus tard dans le délai fixé à l'article 14, la procédure se déroulera dans la langue utilisée lors de la requête d'arbitrage, à condition que ce soit le français ou le néerlandais.

Dans le cas contraire, le Collège Arbitral décidera quelle sera la langue de la procédure, tenant compte des circonstances et notamment de la langue du contrat de voyage.

Le Collège Arbitral peut faire traduire toutes les pièces utilisées, par un traducteur de son choix. Les frais qui y sont liés seront avancés par le demandeur. Ces frais sont compris dans les frais de procédure sur lesquels le Collège Arbitral se prononcera dans la sentence.

Art. 12 : Introduction d'une demande complète

Art. 12 § 1er :

Le demandeur introduit sa requête d'arbitrage au moyen d'un formulaire spécialement conçu à cet effet par l'asbl Commission de Litiges Voyages.

Ce formulaire ainsi que le règlement de litiges sont à la disposition du demandeur et lui seront envoyés de manière électronique ou par la poste, sur simple demande adressée au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages.

Lorsque le formulaire de demande est entièrement complété et signé, le demandeur doit l'envoyer de manière pouvant servir de preuve (lettre recommandée ou e-mail avec accusé de réception) au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages.

Art. 12 § 2 :

Le demandeur doit payer la garantie de 10% du montant réclamé avec un minimum de 100 euros, sur le compte de la Commission de Litiges Voyages.

Art. 12 § 3 :

Le demandeur fournit en outre les documents suivants :

- ✓ Une copie de la plainte portée auprès de la partie adverse (selon art. 16 des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages appliquées par l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages) ;
- ✓ La description du voyage ou la confirmation de demande de brochure ;
- ✓ Le bon de commande ou la confirmation de la réservation

Pour que la demande soit considérée comme complète et pour que l'action soit instruite les exigences reprises à l'article 12, § 1, §2 et §3 sont cumulatives

Art. 13 : Décision de traiter ou non une demande

Dans les 3 semaines qui suivent la réception de la demande complète, la Commission de Litiges Voyages informe les parties de sa décision de poursuivre ou de refuser le traitement de la demande. En cas de refus, la décision est motivée.

Raisons pour lesquelles une procédure peut être refusée:

- ✘ La plainte concernée n'a pas été préalablement introduite auprès de l'entreprise concernée ;
- ✘ La demande est introduite de manière anonyme ou la partie adverse n'est pas identifiée ou facilement identifiable ;
- ✘ La demande est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire;
- ✘ La demande ne relève pas des litiges de consommation pour lesquels la Commission de Litiges Voyages est compétente ;
- ✘ La demande concerne le règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice ;
- ✘ Le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif de la Commission de Litiges Voyages.

Art. 14 : Délai tel que visé au Livre XVI du Code de droit économique

Conformément à l'article XVI. 25 §1er, 9° du Code de droit économique, "le règlement des litiges se fait dans un délai de nonante jours calendrier qui suivent la réception de la demande complète. A titre exceptionnel, ce délai est prolongeable, une seule fois, pour une durée équivalente à condition que les parties en soient informées avant l'écoulement du délai initial et que cette prolongation soit motivée par la complexité du litige".

Art. 15 : Intervention du secrétariat

Dès réception du dossier complet, le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages informe le (ou les) défendeur(s) qu'une requête d'arbitrage a été introduite. A cette fin, il lui fait parvenir une copie du formulaire et le dossier de pièces que le demandeur a fourni au secrétariat, ainsi que le règlement des litiges et un document dans lequel il est informé de manière claire et distincte du fait que la procédure arbitrale revêt un caractère obligatoire et aboutit à une décision contraignante. Il lui communique également, par lettre recommandée, la date de l'audience à laquelle le Collège Arbitral examinera la cause.

Le secrétariat informe en même temps le demandeur par lettre recommandée de la date d'audience.

Si une des parties souhaite recevoir cette information par e-mail elle peut le demander au secrétariat.

Art. 16 : Mise en état de la cause

Au plus tard dans les 20 jours qui suivent la date figurant sur le cachet de la poste de la lettre recommandée dont il est question à l'article 13, la partie défenderesse est tenue d'envoyer son dossier, accompagné d'un inventaire des pièces justificatives, au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages, avec une copie à la partie demanderesse. Cela peut être fait par courrier ou par voie électronique.

Lorsque certaines pièces ne sont pas susceptibles d'être photocopiées ou scannées, les originaux doivent être déposés au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages. Dans ce cas, il doit être précisé dans l'inventaire dont question à l'alinéa 1er de cet article que ces pièces peuvent être consultées au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages.

Art. 17 : Demande reconventionnelle éventuelle

Si l'une des parties mises en cause par le demandeur désire introduire une demande reconventionnelle, elle doit le faire, dans le délai fixé à l'article 16. Elle doit introduire cette demande reconventionnelle aux parties concernées et, d'autre part, au secrétariat de la commission de Litiges Voyages (preuve de réception faisant foi : lettre recommandée avec accusé de réception, accusé de réception de mail, etc.).

Art. 18 : Conclusions éventuelles

Si une partie dépose des conclusions, l'original doit en être envoyé au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages ou y être déposé, tandis qu'une copie doit en être envoyée à chacune des parties en cause.

Le demandeur dispose d'un délai de 10 jours pour répondre. Ensuite, le défendeur a encore un délai de 10 jours pour répliquer.

Art. 19 : Audience

Les parties peuvent prendre connaissance du dossier tel qu'il sera soumis au Collège Arbitral, au moins une demi-heure avant l'audience fixée pour l'examen de la cause.

Art. 20 : Comparution en personne ou par représentation

Les parties peuvent, soit comparaître en personne, soit se faire représenter par la personne de leur choix qui, sauf s'il s'agit du conjoint, doit être titulaire d'un mandat écrit et régulier. Elles peuvent également se faire assister par une personne de leur choix, moyennant l'accord du Collège Arbitral. Enfin, elles peuvent se faire représenter ou assister par un avocat.

La loi du 29 avril 2001 a étendu à l'administration légale l'article 410 du Code civil de telle sorte que, en leur qualité d'administrateurs légaux des biens de leurs enfants mineurs d'âge soit les père et mère, soit celui des parents à qui l'autorité parentale a été confiée, soit le survivant des père et mère doivent, comme le tuteur, solliciter l'autorisation spéciale et préalable du Juge de Paix pour signer une convention d'arbitrage au nom de leur enfant mineur.

Cette autorisation doit être sollicitée auprès du Juge de Paix du Canton dans lequel l'enfant est domicilié ; il suffit pour cela d'adresser un courrier à ce Juge de Paix avec la copie du dossier complet (questionnaire + pièces) qui est ou sera déposé au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages.

Art. 21 : Confidentialité

Les audiences ne sont pas publiques.

Les parties se déclarent d'accord sur la publication de leur sentence, dans son ensemble ou en résumé, à condition d'en éliminer toute possibilité d'identification.

Art. 22 : Examen de la cause

Le Collège Arbitral examine la cause selon tous les moyens appropriés. Il peut notamment ordonner la comparution personnelle ou l'audition de témoins, ou désigner un ou plusieurs experts.

Art. 23 : Clôture des débats

Après examen de la cause, les débats sont clos et la cause est tenue en délibéré, pour prononcer la sentence.

Art. 24 : Accord à l'audience

Si, lors de l'audience, les parties en cause parviennent à un accord permettant de mettre fin à leur litige, il est acté dans la sentence arbitrale.

Art. 25 : Sentence et communication

Le Collège Arbitral rend une sentence motivée. Cette sentence est censée être rendue à l'endroit où l'arbitrage a eu lieu et à la date indiquée sur la sentence arbitrale.

La sentence est rendue à la majorité des voix.

La sentence est communiquée, par lettre ordinaire ou par la voie électronique, aux parties en cause, dans un délai de 90 jours suivant la demande conformément à l'article 12, sauf l'exception visée à l'article 13. Elle sera également déposée au greffe du tribunal de première instance de l'endroit où l'arbitrage a eu lieu.

10

Art. 26 : Caractère définitif de la sentence

La sentence arbitrale est définitive et rendue en dernière instance, donc sans appel possible.

Elle est également contraignante. Par le seul fait de soumettre leur litige à l'arbitrage de la Commission de Litiges Voyages, les parties s'engagent à exécuter la sentence sans délai. Elles renoncent à tous les moyens de droit auxquels elles peuvent légalement renoncer.

L'annulation d'une sentence arbitrale ne sera possible que sous les conditions de l'art. 1717 du Code Judiciaire.

Art. 27 : Exécution forcée

Conformément l'art. 1720 du Code Judiciaire la partie lésée peut procéder à une exécution forcée de la sentence arbitrale auprès du tribunal de première instance.

Art. 28 : Archivage des dossiers

Les dossiers de pièces sont conservés pendant 5 ans. Ce délai prend cours à la date de la sentence arbitrale. Si vous souhaitez récupérer les pièces de votre dossier, vous pouvez le demander par simple courrier au secrétariat. Une fois ce délai écoulé, tous les documents et pièces seront détruits.

Art. 29 : Restitution de la garantie

Comme prévu à l'article 12, le demandeur doit verser à la Commission de litiges Voyages une garantie égale à 10 % du montant demandé, avec un minimum de 100 euros.

Cette somme est versée à titre de garantie du paiement des frais d'arbitrage qui pourraient être dus par le demandeur (cf. article 30).

Dans l'hypothèse où le demandeur obtient gain de cause, la garantie sera restituée au demandeur par la Commission de Litiges Voyages, après déduction des frais d'arbitrage éventuel (voir art. 28), dans un délai d'un mois à dater de la notification de la sentence ou de la notification de la transaction visée à l'article 25 ou 28.

Dans l'hypothèse où la garantie doit être restituée, elle sera toujours restituée à la personne qui l'a versée.

Art. 30 : Frais d'arbitrage

Le Collège Arbitral statue d'office, sur ces frais. En principe, les frais de procédure sont entièrement mis à charge de la partie perdante. Si les parties en cause n'obtiennent que partiellement satisfaction, le Collège Arbitral peut statuer sur le partage des frais. Le Collège arbitral justifiera toujours la raison pour laquelle les frais ne sont pas répartis.

Art. 31 : Garantie en cas d'accord à l'amiable

En cas d'accord à l'amiable durant la période de "mise en état" de la cause, c.à.d. après l'envoi recommandé de la date d'audience, l'asbl Commission de Litiges Voyages conserve la garantie avancée. Le montant de celle-ci doit donc être réglé par les parties entre-elles dans le cadre de l'accord à l'amiable. Les parties doivent pour cela communiquer le plus rapidement possible, et par écrit, leur accord au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages.

Art. 32 : Frais de défense à charges des membres

L'organisateur ou l'intermédiaire de voyages qui n'aurait pas obtenu gain de cause et qui est membre d'une association professionnelle affiliée à la Commission de Litiges Voyages se verra facturer un montant forfaitaire de 200 euros par litige soumis à l'arbitrage.

Art. 33 : Frais à charge des non-membres

L'organisateur ou l'intermédiaire de voyages qui n'est pas membre d'une association professionnelle affiliée à la Commission de Litiges Voyages sera redevable d'un coût administratif de 100 euros par litige soumis à l'arbitrage. Ce montant sera facturé après réception d'une demande complète conformément à l'art. 12

Si l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages concerné n'obtient pas gain de cause, il se verra facturer au surplus un montant forfaitaire de 300 euros par litige soumis à l'arbitrage.

Art. 34 : Taxe sur la valeur ajoutée

Les frais d'arbitrage visés aux articles 30, de même que les frais visés aux articles 32 et 33 sont soumis à la TVA. Les montants liquidés à charge de particuliers comprennent la TVA. Lorsque ces montants sont liquidés à charge de sociétés ou de professionnels agissant dans le cadre de leur activité professionnelle, la TVA leur sera facturée en sus.

Art. 35 : Vie privée

Les données à caractère personnel communiquées à la Commission de Litiges Voyages seront reprises dans une banque de données non accessible au public. Cette banque de données ne sera consultée que par les services de la Commission de Litiges Voyages.

Les données à caractère personnel ne seront utilisées que dans le cadre de la procédure.

Elles ne seront en aucun cas communiquées à des tierces personnes ou traitées à d'autres fins.

Les données seront utilisées conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Ceci implique notamment un droit d'accès aux données personnelles ainsi que le droit de les faire rectifier.

Le responsable du traitement des données à caractère personnel est la Commission de Litiges Voyages asbl, City Atrium, Rue du Progrès 50, à 1210 Bruxelles.