

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

**AUDIENCE DU 28 janvier 2020**

**En cause:**

Mr A et Mme B, XXX - XXX

Demandeurs,

pas présents à l'audience, ni représentés ;

**Contre:**

OV, ayant son siège XXX - XXX

Lic. A            N° Entreprise 000.000.000

Défenderesse,

représentée à l'audience par Mr. C, Conseiller Voyages

**Nous soussignés:**

D,        président du collège arbitral ;

E,                représentant les consommateurs ;

F,                représentant l'industrie du tourisme ;

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

assistés par Mme G, secrétaire général, 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, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 07/11/2019;  
Vu le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;  
Vu les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles;  
Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;  
Vu la convocation des parties à comparaître à l'audience du 28/01/2020;  
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 28/01/2020;

#### QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 03/07/2018 les demandeurs ont réservé un voyage pour 2 personnes en Inde du Sud, du 29/11 au 12/12/2018 selon programme OV; voyage confirmé et organisé par OV au prix de 5.454,00€.

Que dès lors un contrat de voyage à forfait a été conclu au sens de l'art. 2 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage.

Que l'action, telle qu'introduite dans les délais, doit dès lors être déclarée recevable, aucun moyen valable d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

#### QUANT AUX FAITS :

Le 03/07/2018, par l'intermédiaire de l'agence de voyages IV, Fleurus, les demandeurs ont réservé un voyage pour 2 personnes en Inde du Sud, du jeudi 29/11 au mercredi 12/12/2018 selon programme OV avec vols Air France; voyage confirmé et organisé par OV au prix de 5.454,00€.

Le jeudi 29/11/2018, après environ deux heures de vol, pour raison technique, l'avion a fait demi-tour à l'aéroport CDG, Paris. Les passagers ont été réacheminés par différents itinéraires et logés à l'hôtel Ibis Styles Paris. Neuf passagers, y compris les demandeurs, ont été réenregistrés sur un autre vol Paris CDG-Mumbai et ensuite un vol Air India AI603 Mumbai-Bangalore.

A Mumbai, ayant constaté que les bagages n'avaient pas suivi, les voyageurs ont déclaré une perte de bagages au bureau d'Air France.

En plus à Mumbai aucun enregistrement des neuf voyageurs n'était connu pour le vol AI603 Mumbai-Bangalore qui d'ailleurs était complet. Après multiples démarches, recherches et appels téléphoniques de nouveaux billets d'avion ont été émis pour un vol Mumbai- Bangalore (arr : samedi 01/12/2018 -11h45) . Les demandeurs ont pu récupérer leurs bagages à Madurai le mardi 04/12, soit cinq jours après le départ. Quatre autres participants n'ont pu récupérer leurs bagages qu'à Cochin neuf jours après le départ.

En lettre de plainte du 14/12/2018 à envoyer à OV et Air France les demandeurs réclament les dédommagements suivants:

- Retard des vols 2x600	1.200,00€
- Retard des bagages 60x5x2	600,00€
- Communic. Téléphoniques	120,00€
- Achats vêtements	53,00€
- programme, logements, repas	à fixer
- geste commercial désagréments et stress.	

En application du règlement européen AIR FRANCE paye aux demandeurs le montant de 2x600,00 = 1.200,00€.

OV déplore la livraison tardives des bagages et émet une note de crédit de 53,00€ à rembourser aux demandeurs.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 07/11/2019, les demandeurs formulent leurs plaintes contre l'organisateur OV et exigent 747,55€ de dédommagement comme suit :

bagages : retard et suivi	600,00€
- communications téléphoniques	47,55€
- dédommagement terrestre	50,00€
- désagrément, stress, mauvaise ambiance	50,00€

#### DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Les demandeurs soumettent le litige au collège arbitral de la Commission Litiges Voyages avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 07/11/2019, c.à.d. dans les délais prévus par l'art. 77 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage.

Le 03/07/2018, par l'intermédiaire de l'agence IV, Fleurus, les demandeurs ont réservé un voyage pour 2 personnes en Inde du Sud, du jeudi 29/11 au mercredi 12/12/2018 selon programme OV avec vols Air France; voyage confirmé et organisé par OV au prix de 5.454,00€.

Un contrat de voyage à forfait a dès lors été conclu au sens de l'art. 2 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage.

*Art 33 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage : L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.*

*Art 34 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage : Le voyageur informe l'organisateur... de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.*

*Art 35 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage : Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf ..... Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité conformément au présent article, les articles 47 à 52 s'appliquent.*

*Art 47 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage : L'organisateur octroie une réduction de prix ou un dédommagement au voyageur conformément aux dispositions de .....*

*Art 48 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage : Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis ....*

*Art 49 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage : Le voyageur a droit à un dédommagement*

*approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis...*

Le jeudi 29/11/2018, après environ deux heures de vol, pour raison technique, l'avion a fait demi-tour à l'aéroport CDG, Paris. Les passagers ont été réacheminés par différents itinéraires et logés à l'hôtel Ibis Styles Paris. Neuf passagers, y compris les demandeurs, ont été réenregistrés sur un autre vol Paris CDG-Mumbai et ensuite un vol Air India AI603 Mumbai-Bangalore.

A Mumbai, ayant constaté que les bagages n'avaient pas suivi, les voyageurs ont déclaré une perte de bagages au bureau d'Air France.

En plus à Mumbai aucun enregistrement des neuf voyageurs n'était connu pour le vol AI603 Mumbai-Bangalore qui d'ailleurs était complet. Après multiples démarches, recherches et appels téléphoniques de nouveaux billets d'avion ont été émis pour un vol Mumbai- Bangalore (arrivée : samedi 01/12/2018 -11h45) . Les demandeurs n'ont pu récupérer leurs bagages qu'à Madurai le mardi 04/12, soit cinq jours après le départ. Quatre autres participants n'ont pu récupérer leurs bagages qu'à Cochin neuf jours après le départ.

Pour l'application de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage, on entend par non-conformité : l'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage compris dans un voyage à forfait. (art.2. 13°) Concernant l'exécution des services de voyage compris dans le présent voyage à forfait il y a lieu de constater deux non-conformités ayant chacune causé aux voyageurs préjudice ou dommage en lien causal avec la non-conformité.

Il y a tout d'abord le fait que, pour raison technique, l'avion a fait demi-tour à l'aéroport CDG, Paris. Les passagers ont été réacheminés par différents itinéraires et logés à l'hôtel Ibis Styles Paris. Neuf passagers, y compris les demandeurs, ont été réenregistrés sur un autre vol Paris CDG-Mumbai et ensuite un vol Air India AI603 Mumbai-Bangalore.

Cette non-conformité a clairement causé des désagréments et dommages aux voyageurs : multiples désagréments, communications téléphoniques, réacheminement difficile, perte de beaucoup de temps, arrivée tardive à destination, perte de parties du programme pour rattraper le temps perdu...

*Art 51 §1 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage : Dans la mesure où des conventions internationales...circonscrivent les conditions dans lesquelles un dédommagement est dû par un prestataire fournissant un service de voyage qui fait partie d'un voyage à forfait ou limitent l'étendue de ce dédommagement, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur.*

La compagnie AIR FRANCE a versé une indemnisation de 600,00€ par personne pour le retard des vols au voyage aller selon les réglementations internationales applicables.

Il y a dès lors lieu de constater que , dans la mesure que suite au retard du vol les voyageurs ont subi des désagréments et dommages, réacheminement difficile, perte de beaucoup de temps, arrivée tardive à destination, perte de parties du programme pour rattraper le temps perdu..., tous dommages et désagréments dus et suite à ce retard du vol sont correctement et suffisamment indemnisés par la compagnie AIR FRANCE qui conformément aux réglementations internationales applicables a versé une indemnisation de 600,00€ par personne pour le retard du vol .

La deuxième non-conformité concerne le fait que les bagages n'ayant pas suivi, les demandeurs n'ont pu récupérer leurs bagages qu'à Madurai le mardi 04/12, soit cinq jours après le départ, pendant que d'autres participants n'ont pu récupérer leurs bagages que neuf jours après le départ. Dans le cas présent ce non-suivi des bagages est clairement une deuxième non-conformité isolée

en soi et non pas un dommage ayant lien causal avec le retard du vol. On ne peut après tout dire que s'il n'y avait pas eu ce retard de vol, jamais un non-suivi des bagages aurait pu se produire.

Cette deuxième non-conformité a clairement causé des désagréments et dommages aux voyageurs : perte de plaisir de voyage, communications téléphoniques, troubles et inconfort en raison du manque de propres bagages, nécessité de faire des achats de première nécessité... Compte tenu du genre et de la durée des inconvénients et désagréments vécues, ainsi que du montant de 53,00€ déjà crédité à l'agent de voyages, le collège arbitral, fixe le dommage suite au retard des bagages ex aequo et bono à 500,00€.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande des demandeurs contre l'organisateur du voyage OV est recevable et fondée pour un montant de 500,00€ de réduction de prix et dédommagement à payer par OV en espèces.

### **PAR CES MOTIFS**

### **LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande des demandeurs contre l'organisateur du voyage OV, recevable et fondée pour un montant de 500,00€ de réduction de prix et dédommagement, à payer en espèces.

Condamne OV à payer aux demandeurs le montant de 500,00€ en espèces.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 28.01.2020.

Le Collège Arbitral