

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

AUDIENCE DU 11 mars 2014

En cause de :

1° Madame A, domicilié, à XXX, demanderesse ne comparaisant pas personnellement à l'audience mais dûment représentée par son fils B, porteur de procuration,

2° Monsieur B, domicilié à XXX, demandeur comparaisant personnellement à l'audience, tant en nom personnel que pour représenter sa mère, Madame A

contre :

1° **OV**, ayant son siège social à XXX
immatriculée à la BCE sous le numéro XXX
détentrice de la licence XXX,

première défenderesse représentée à l'audience par Monsieur C, Quality Control Supervisor

2° **IV**, ayant son siège social à XXX,
immatriculée à la BCE sous le numéro XXX
détentrice de la licence XXX
seconde défenderesse représentée à l'audience par Monsieur D, Associate Director-Sales et Marketing,

Nous soussignés :

1° Monsieur XXX, magistrat hre, domicilié XXX,

2° Madame XXX, domiciliée XXX représentant les droits des consommateurs,

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

assistés en qualité de greffier d'audience par Madame XXX, secrétaire générale de la Commission de litiges voyages,

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé boulevard du Roi Albert II, 16 (Ministère des Affaires Economiques) à 1000 Bruxelles.

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 08/02/2013, le second nommé ayant donné par ailleurs procuration à sa mère, A, d'introduire en son nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages A.S.B.L

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 11 mars 2014
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 11 mars 2014

Qualification du contrat :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la première défenderesse s'était engagée en qualité d'intermédiaire de voyages et en son nom, tandis que la seconde défenderesse s'était engagée, quant à elle, en qualité d'organisateur de voyages, de procurer aux parties demanderesse un voyage en avion, vol de Bruxelles à Sydney plus un circuit en Australie, du 11/02/2012 au 27/02/2012.

Les défenderesses ont dès lors conclu, l'une, un contrat d'intermédiaire et, l'autre, un contrat d'organisation de voyages au sens de l'article 1.1° de la loi du 16 février 1994, relative aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages ;

Que l'action est partant recevable aucun moyen d'irrecevabilité n'étant d'ailleurs invoqué.

Les faits :

Ceux-ci résultent de l'exposé préalable concernant le contrat de voyage souscrit et des positions respectives des parties qui se résument comme suit :

A) Position des parties demanderesse :

Celle-ci a été précisée dans divers courriers, notamment les 4 juin 2012 et 18 janvier 2013 ainsi que dans le questionnaire précité.

Les parties demanderesse réclament le remboursement d'un surcoût ou supplément de prix qualifié d'injustifié qui leur a été réclamé juste avant leur départ, avec la menace qu'en cas de non paiement de ce supplément, il leur serait refusé de prendre les vols prévus.

Il s'agit d'une première somme de 138 euros relativement au vol en avion entre Londres et Sydney facturé 1.738 € au lieu de 1.580 € prévu au bon de commande et d'un supplément de 560 € pour un vol intérieur entre Sydney et Alice Springs, réclamé d'autant plus à tort qu'il y avait des places de classe inférieure en suffisance dans l'avion.

Ils postulent un remboursement du montant total de 738 € (les deux suppléments de prix des billets d'avion soit 560€ et 138€ + 40 € de frais de courriers et de téléphone).

A l'audience et sur interpellation Monsieur B précise que le prix du voyage a été payé exclusivement par sa mère, Madame A.

B) Position de l'intermédiaire de voyage IV :

Celle-ci est contenue dans sa lettre du 04 juin 2012 dans laquelle elle transmet à Madame A la réponse de OV et qui, à son avis, répond aux problèmes liés au vols et transfert.

Elle signale ne pas avoir réclamé deux fois les frais de dossier et qu'une employée a fait une erreur mais en réalité en faveur de la cliente.

Elle offre dans son courrier et à titre de geste commercial une réduction de 5% sur leurs prochaines vacances.

A l'audience, le représentant de la OV reconnaît fort objectivement qu'il ne peut prouver que l'organisateur de voyages ne l'avait pas prévenu que le billet d'avion pour le vol intérieur Sydney – Alice Springs était l'objet d'une réserve qualifiée par les professionnels du tourisme de «waiting list» et qu'il n'est pas davantage en mesure de prouver que les demandeurs avaient été informés de cette réservation sujette à un supplément de prix.

Il conteste cependant devoir rembourser le montant de 138 € réclamé pour le vol de Londres à Sydney.

Dans ces conditions, il est d'accord d'indemniser la demanderesse pour les montants de 560 € et les frais exposés à concurrence de 40 €.

C) Position de l'organisateur de voyages OV :

Elle est reprise dans sa lettre du 07 mai 2012 en indiquant que:

- prix du billet en Premium Economy : le prix communiqué à l'agence de voyage est un prix net hors commission et donc il n'y a pas eu de surcoût de sa part.
- vol intérieur Sydney-Alice Springs : le billet émis l'était sous la modalité d'une «waiting list». Lors de la date limite d'émission du billet d'avion international, la liste d'attente était toujours maintenue. Pour éviter la perte du voyage tel que prévu, il a fallu payer le supplément du billet exigé.
- quant aux frais de dossier critiqués : cette question concerne l'agence de voyages uniquement et le problème du transfert a été résolu sur place par la guide.

A l'audience, Monsieur D explicite la position de sa société en soulignant qu'elle s'est trouvée dans l'impossibilité d'éviter le surcoût du billet d'avion pour le vol intérieur en raison de la liste d'attente et qu'il n'est pas inhabituel que malgré cette procédure d'attente les avions ne soient pas entièrement remplis au départ du vol.

Il précise que son personnel a informé l'agence de voyages que le billet était soumis à la «waiting list», sans être formellement contredit sur ce point par le représentant de OV.

DISCUSSION :

Quant à la compétence du Collège arbitral de la Commission de Litiges Voyages :

Les conditions générales des défenderesses stipulent expressément que les litiges non résolus par une conciliation pourront être soumis à l'arbitrage de la Commission de Litiges Voyages ;

Les demandeurs ont également postulé par écrit le même arbitrage en signant le questionnaire le 08.02.2013 ;

Le Collège arbitral est dès lors compétent pour connaître du litige, aucun moyen d'incompétence n'étant par ailleurs soulevé par aucune des parties.

Quant au fondement de la demande :

Le Collège arbitral considère qu'il résulte des éléments du dossier que la demande est entièrement fondée en tant que dirigée contre l'intermédiaire de voyages la sa IV et non fondée en tant que dirigée contre l'organisateur de voyages la OV.

Aucune faute ni responsabilité n'est en effet établie dans le chef de l'organisateur du voyage, la OV, dès lors qu'il prouve avoir dûment prévenu l'agent de voyages que le billet du vol intérieur était soumis à une liste d'attente avec surcoût obligatoire et il ne peut lui être reproché davantage d'avoir communiqué à l'agent de voyage le prix net du vol de Londres à Sydney.

Par contre, l'intermédiaire de voyages, en l'espèce la IV, est tenue juridiquement à respecter les prix qu'elle a fixés dans son bon de commande et qui sont devenus partie intégrante du contrat de voyage. Elle n'est donc pas justifiée à augmenter unilatéralement les prix offerts et à réclamer ultérieurement à ses clients le surcoût de billets d'avion, dès lors qu'elle n'a émis aucune réserve dans le bon de commande quant à une liste d'attente ni d'un prix net auquel il faudrait ajouter une commission ultérieure. A défaut pour elle de prouver qu'elle avait formulé des réserves auprès de ses clients quant à ces surcoûts de billets d'avion elle est seule responsable des erreurs commises et ceci pour les prix appliqués pour deux vols d'avions litigieux.

Quant aux responsabilités :

En vertu de l'article 27 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages (Moniteur du 1er. avril 1994) l'intermédiaire de voyages, en l'espèce la IV, est responsable de toute erreur commise par ses préposés dans l'exercice de leurs fonctions.

Quant au dommage :

Les sommes réclamées ne sont pas contestées quant à leur montant. Elles sont justifiées au demeurant et il y sera fait droit.

Lesdits montants ayant été déboursés par la seule première demanderesse, la condamnation au paiement de ces sommes s'effectuera à son seul profit.

Les frais de dossier n'ayant été réclamés et payés qu'une seule fois ne pourront faire l'objet d'un remboursement quelconque, par contre les frais de correspondance et de téléphonie pourront être admis à concurrence du montant réclame de 40 €.

Les frais d'arbitrage :

L'article 28 du règlement des litiges de la C.L.V. met les frais d'arbitrage à charge de la partie qui succombe, soit en l'espèce la première défenderesse, la IV.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral statuant contradictoirement,

Rejetant toutes autres conclusions plus amples ou contraires,

Dit la demande recevable et fondée en tant que dirigée contre la première défenderesse, la IV et recevable mais non fondée en tant que dirigée contre la seconde défenderesse, la OV ;

Met en conséquence cette dernière hors de cause,

Condamne la première défenderesse, la IV, à payer à la demanderesse A, **sept cent trente huit (738) euros**

Condamne la même première défenderesse aux frais d'arbitrage liquidés à 100 €.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles, le 11 mars 2014.

Le Collège arbitral