

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 13 SEPTEMBRE 2022

En cause :

Monsieur A, de nationalité belge, né le 24 juin 1986, domicilié à XXX, XXX,

Madame B, de nationalité belge, née le 24 septembre 1986, domiciliée à XXX, XXX,

Demandeurs, ni représentés, ni présents lors de l'audience,

Contre :

OV SA, dont le siège social est sis à XXX, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000,

Défenderesse, représentée à l'audience par Monsieur C, en sa qualité de Quality Team Supervisor.

-
- 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 15 juillet 2022 ;
 - Vu le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
 - Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
 - Vu la convocation, du 27 juillet 2022, des parties à comparaître à l'audience du 13 septembre 2022 ;
 - Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 13 septembre 2022.
-

Nous, soussignés :

- Maître D, Président du Collège Arbitral,
- Madame E, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur F, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur G, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,
- Monsieur H représentant le secteur 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. FAITS

1.

Les Demandeurs ont réservé, le 22 janvier 2022, un voyage pour deux personnes en République Dominicaine par l'intermédiaire de IV, pour la période du 16 mars 2022 au 23 mars 2022. Selon le bon de commande, la Défenderesse revêtait la qualité d'organisateur du voyage tandis que les vols devaient être assurés par la compagnie aérienne CAE.

Les Demandeurs ont payé 2.618,00 EUR pour leur voyage.

2.

Le voyage des Demandeurs se déroulait sans problème notable jusqu'à ce que leur vol de retour XXX de Punta Cana vers Bruxelles soit retardé de près de six heures.

Une grève sauvage des chauffeurs de camions au Mexique a empêché les voyageurs de la Défenderesse d'atteindre l'aéroport à temps. CAE a alors décidé d'immobiliser l'avion jusqu'à ce que ses passagers puissent rejoindre l'aéroport. L'avion qui avait dans un premier temps été immobilisé au Mexique devait ensuite récupérer les Demandeurs à Punta Cana. L'avion est, arrivé à Punta Cana en retard parce qu'il n'a pas quitté le Mexique à temps.

3.

Dans son argumentaire, la Défenderesse indique que le retard de près de six heures du vol retour des Demandeurs n'était pas uniquement dû à la grève sauvage des camionneurs au Mexique, mais avait en partie d'autres causes.

La Défenderesse soutient la position de CAE. Elle considère aussi que la grève sauvage constituait une circonstance inévitable et extraordinaire. De la sorte, elle estime qu'elle n'est pas tenue d'indemniser les Demandeurs pour le retard causé. La Défenderesse (et CAE) se réfère, à cet égard, à la jurisprudence de la Cour de justice des Communautés européennes.

Pour la partie restante du retard, CAE a versé aux Demandeurs une indemnisation de 300,00 EUR par personne.

4.

La Défenderesse estime que, puisque CAE a déjà versé une indemnisation adéquate, elle n'était pas tenue de le faire elle-même.

Toutefois, les Demandeurs réclament à la Défenderesse une indemnisation supplémentaire de 300 EUR par personne. La Défenderesse ayant refusé de verser cette indemnité supplémentaire, les Demandeurs ont porté ce litige devant la Commission de litiges voyages.

B. PROCEDURE

Le Collège Arbitral, après un examen du dossier, se déclare compétent pour connaître de la demande.

C. DEMANDES

Les Demandeurs demandent que la Défenderesse soit condamnée à payer une indemnité de 600,00 EUR.

La Défenderesse soutient, quant à elle, que la demande des Demandeurs doit être déclarée recevable, mais non fondée.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

Un contrat de voyage a été conclu au sens de l'article 2, 3° 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 »).

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

E. DISCUSSION

1.

Les Demandeurs se sont déjà tournés vers CAE en vertu du Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol (ci-après, le "règlement passagers") afin de lui demander une indemnisation de 300,00 EUR par personne.

Les Demandeurs poursuivent maintenant la Défenderesse afin d'obtenir une indemnisation de sa part pour le retard de leur vol de retour.

Comme le souligne à juste titre la Défenderesse, le règlement relatif aux passagers ne lui est, en principe, pas applicable. Elle est plutôt soumise à 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 "loi sur les voyages").

L'article 52 de la loi sur les voyages stipule :

« § 1er. Le droit à dédommagement ou à réduction de prix prévus par la présente loi ne portent pas atteinte aux droits des voyageurs au titre:

1° du Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91;

2° du Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires;

3° du Règlement (CE) n° 392/2009 du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident;

4° du Règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004;

5° du Règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004;

6° des conventions internationales.

§ 2. Les voyageurs ont le droit d'introduire des réclamations au titre de la présente loi et desdits règlements et conventions internationales. Le dédommagement ou la réduction de prix

octroyés en vertu de la présente loi et le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu desdits règlements et conventions internationales sont déduits les uns des autres pour éviter toute surcompensation ».

Il ressort de cette disposition légale que les Demandeurs peuvent intenter une action à la fois contre la Défenderesse et contre CAE afin d'obtenir une indemnisation en raison du retard subi dans leur vol de retour.

2.

Le vol retour de Punta Cana à Bruxelles (qui a été retardé le 23 mars 2022) constitue bien une prestation de voyage au sens de l'article 2, 1° de la loi sur les voyages. Cette prestation de voyage fait partie du voyage à forfait organisé par la Défenderesse. Ceci n'est d'ailleurs pas contesté par la Défenderesse.

3.

Selon l'article 33, paragraphe 1 de la loi sur les voyages, l'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait, que ces services soient fournis ou non par l'organisateur ou par d'autres prestataires.

Par conséquent, la Défenderesse est responsable de la bonne exécution du vol effectué par CAE.

4.

Si l'une des prestations de voyage n'est pas exécutée conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur doit remédier à cette non-conformité conformément à l'article 35 de la loi sur les voyages, à moins que cela ne soit impossible ou n'entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu du degré de non-conformité et de la valeur des prestations de voyage en question.

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité conformément au présent article, les articles 47 à 52 de la loi sur les voyages s'appliquent.

5.

Une non-conformité est l'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage inclus dans un voyage à forfait.

Le retard important subi par le vol de retour des Demandeurs revêt bien le caractère de non-conformité. La Défenderesse n'ayant pas remédié à la non-conformité, les articles 47 à 52 de la loi sur les voyages s'appliquent.

6.

Tant dans ses écrits qu'oralement lors de l'audience, la Défenderesse a indiqué que seule une partie du retard était due au fait que l'avion attendait au Mexique l'arrivée d'autres voyageurs à l'aéroport. Une partie du retard est due à d'autres circonstances.

Le Collège arbitral constate que la grève sauvage au Mexique pour le voyage des Demandeurs ne constitue pas une circonstance inévitable et extraordinaire au sens de l'article 2, 12° loi sur les voyages.

Le retard du vol de retour des Demandeurs trouve son origine dans la décision de CAE, inspirée par des considérations économiques/commerciales, de ne pas laisser partir de Mexique l'avion (qui était aussi celui des Demandeurs) avant que ses (autres) voyageurs n'atteignent l'aéroport, avec comme conséquence le retard des vols subséquent. Même s'il est compréhensible que CAE ne souhaitait pas voir partir à vide l'avion pour Punta Cana, cela n'empêche rien au fait que cela aurait permis atténuer le retard du vol de retour des Demandeurs.

Numéro de dossier : SA 2022-0038

La Défenderesse est également responsable, en vertu de l'article 33, de l'exécution des services de voyage fournis par d'autres prestataires de services de voyage tels que CAE.

7.

Conformément à l'article 49 de la loi sur les voyages, le voyageur a droit à une indemnisation appropriée de la part de l'organisateur pour tous les dommages subis du fait de la non-conformité.

Comme le retard s'est produit pendant le vol de retour des Demandeurs, son impact sur le voyage a été limité. Le Collège Arbitral fixe le montant des dommages et intérêts, ex aequo et bono, à 100,00 EUR par personne, soit à 200,00 EUR au total.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

Statuant de manière contradictoire à l'encontre de toutes les parties,

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

Constata que la demande des Demandeurs à l'encontre de la Défenderesse est recevable et partiellement fondée,

Déclare que la Défenderesse est tenue de verser aux Demandeurs un montant de 200,00 EUR,

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 13 septembre 2022.