

SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 20 OCTOBRE 2015

En cause de :

Madame A domiciliée à XXX

Absente à l'audience (excusée)

contre :

la OV, ayant son siège social à XXX

Licence : XXX

BCE : XXX

Défenderesse représentée à l'audience par Madame B, Supervisor

Nous soussignés :

1° Maître XXX, Président du Collège ;

2° Madame XXX,

3° Monsieur XXX,

représentant les droits des consommateurs ;

4° Madame XXX,

5° Monsieur XXX,

représentant le secteur de l'industrie du tourisme ;

tous ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de litiges voyages, 50 rue du Progrès à 1000 Bruxelles ;

Assistés de Madame XXX, en qualité de Greffier,

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé Rue du Progrès 50, (Ministère des Affaires Economiques) à 1210 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 13 août 2015 ;

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 20 octobre 2015
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 20 octobre 2015

1. LA PROCEDURE

1. Il découle du dossier que les parties ont donné leur accord exprès de soumettre leur litige à la procédure arbitrale.

Le collège arbitral de Céans est donc compétent pour connaître du présent litige, aucun moyen d'incompétence n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

2. LES FAITS

2. La demanderesse a réservé auprès de la défenderesse, pour elle et son enfant mineur, un voyage à Djerba, Tunisie, du 12 au 26 août 2014, comprenant les vols aller/retour Liège-Djerba et un séjour à l'hôtel A, pour un prix total de 2.230 EUR.

Dans son formulaire de plainte, la demanderesse ne formule aucun grief au sujet de son séjour à Djerba.

Le litige qui est soumis à la présente procédure arbitrale porte uniquement sur le vol de retour de CAS qui a subi un retard de 10 heures, apparemment à la suite d'un incident technique.

La demanderesse se plaint aussi d'un manque d'information et d'assistance sur place.

3. LA DEMANDE

3. La demanderesse réclame dans ses conclusions la condamnation de la défenderesse à payer les montants suivants :

- une indemnisation de 2 x 400 EUR = 800 EUR
- achats de boissons et d'alimentation : 30 EUR
- droit de mise au rôle payés au Juge de Paix pour l'attestation parentale : 80 EUR

4. DECISION EN DROIT

4. Le retard du vol retour de la compagnie CAS du 26 août 2014 n'est pas contesté.

La demanderesse produit d'ailleurs, pour autant que de besoin, une attestation délivrée par le Chef d'Escale de la compagnie, datée du même jour.

5. La demanderesse réclame 2 x l'indemnité de 400 EUR prévue par le 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.

La demanderesse se fonde plus précisément sur l'article 7, qui prévoit une indemnisation de 400 EUR pour tous les vols, autres qu'intracommunautaires, de 1.500 à 3.500 km, ce qui est le cas du vol Djebra-Liège.

6. Un voyageur dont le vol a subi un retard, peut s'adresser au transporteur aérien pour réclamer une indemnité sur base du Règlement (CE) n° 261/2004.

Il s'agit d'une indemnité *forfaitaire*, dont le montant est uniquement basé sur la distance du vol.

Le passager n'est pas tenu de prouver un quelconque dommage pour avoir droit à cette indemnisation.

Lorsque le vol fait partie d'un voyage à forfait, le voyageur peut choisir de se retourner contre l'organisateur de voyages.

L'article 17 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages prévoit en effet que l'organisateur de voyage est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services.

L'organisateur de voyages est donc responsable pour ses propres fautes commises dans l'exécution de ses obligations, mais également pour celles commises par les tiers prestataires de services, auxquels il fait appel pour composer le voyage à forfait, dont, par exemple, les transporteurs aériens.

Selon l'article 18 de la même loi, l'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations.

Le voyageur qui fonde son action sur les articles 17 et 18 de la loi du 16 février 1994 doit prouver (1) une faute dans le chef de l'organisateur, (2) un dommage et (3) un lien de causalité entre les deux, ceci en vertu des principes généraux de responsabilité.

Le voyageur qui subit un retard de vol, peut donc actionner deux normes, soit le Règlement (CE) n° 261/2004, soit la loi du 16 février 1994, qui accordent chacune un droit à l'indemnisation.

Il s'agit de *deux droits à indemnisation distincts* (JP Namur, 29 mai 2015, RG 14A1087, non publié).

7. Dès lors que la demanderesse a choisi de diriger son action contre de la défenderesse, organisateur de voyages, le litige doit être analysé selon les principes de la loi du 16 février 1994 et les principes généraux de responsabilité, dont la loi du 16 février 1994 ne dévie pas.

La demanderesse doit donc démontrer l'existence (1) d'une faute, (2) d'un dommage et (3) d'un lien de causalité entre les deux.

L'absence d'une seule de ces conditions permet de ne pas retenir la responsabilité. La preuve de la réunion de ces trois conditions incombe à la victime

Si la faute dans le chef de la défenderesse est quant à elle établie (à savoir le retard dans l'exécution du vol retour par le transporteur aérien pour lequel elle est responsable), le collège arbitral constate qu'il n'en va pas de même pour le dommage.

La demanderesse se limite en effet à réclamer de l'organisateur de voyages ni plus ni moins l'indemnité forfaitaire du Règlement (CE) n° 261/2004, sans aucunement démontrer le dommage qu'elle a subi et qui serait en relation de causalité avec le retard.

Le dommage certain, direct et déterminé n'étant pas justifié par la demanderesse, la demande est rejetée.

5. **LES FRAIS**

La demande étant déclarée non fondée, les frais de 100 EUR sont mis à charge de la demanderesse.

PAR CES MOTIFS,

Déclare la demande recevable et non fondée.

Condamne la demanderesse aux frais de la procédure de 100 EUR.