

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

**AUDIENCE DU 22 OCTOBRE 2013**

**En cause de :**

Madame A et son époux, Monsieur B, tous deux domiciliés à XXX

Demandeurs

Représentés à l'audience par Madame A, agissant tant en nom personnel et comme mandataire de son époux.

**contre :**

OV, ayant son siège social à XXX

Licence : XXX,

BCE : XXX

Défenderesse

Représentée à l'audience par Madame C, Supervisor au service clientèle

**Nous soussignés :**

1° Monsieur XXX, domicilié à XXX, Président du Collège

2° Madame XXX, domiciliée à XXX,

3° Madame XXX, domiciliée à XXX,  
représentant les droits des consommateurs,

4° Madame XXX, domiciliée à XXX,

5° Monsieur XXX, domicilié à XXX,  
représentant le secteur de l'industrie du tourisme

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 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 10 février 2013 ; le second nommé ayant donné par ailleurs procuration à son épouse, Madame 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 22 octobre 2013
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 22 octobre 2013

### **1) La Procédure**

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**

Il résulte des pièces du dossier et des déclarations des parties à l'audience que les demandeurs ont réservé le 29 février 2012 auprès de la défenderesse, via IV, un voyage en Espagne (Malaga), du 18 septembre au 2 octobre 2012, comprenant les vols aller/retour Bruxelles-Malaga et un séjour à l'hôtel A en formule demi-pension, pour un prix total de 1.770,66 EUR.

Le vol Bruxelles-Malaga du 18 septembre 2012 a cependant subi un retard de 7h1/2, entraînant pour les demandeurs la perte d'une journée de vacances.

Les demandeurs se plaignent aussi de ne pas avoir pu téléphoner pendant ces longues heures d'attente.

Les tentatives de régler le litige à l'amiable ont échoué, la défenderesse se limitant à proposer une geste commercial de 10 EUR, proposition rejetée par les demandeurs.

Ces derniers ont finalement décidé d'introduire la présente procédure arbitrale.

### **3) La demande**

Pour les désagréments subis suite au retard de vol de 7h1/2, les demandeurs réclament en terme de conclusions une indemnité de 530 EUR (soit environ 30% du prix du voyage).

#### 4) Décision en droit

4.1 Conformément à l'article 17 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages, 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.

La défenderesse a agi dans le cas d'espèce en tant qu'organisateur de voyages et est donc soumise aux règles de responsabilité prévue à cet article.

Elle est responsable de ses propres fautes, mais aussi de celles commises par les prestataires de voyages auxquels elle fait appel dont, en l'occurrence, la compagnie aérienne.

4.2 Sur le transporteur aérien repose une obligation de résultat. Il est responsable du retard dans le transport de passagers sauf s'il prouve que lui, ses préposés et mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage ou qu'il leur était impossible de les prendre (art 19 de la Convention de Montréal du 28 mai 1999).

La défenderesse affirmait initialement dans ses lettres qu'une panne technique avait causé le retard.

Dans ses conclusions elle ne fait plus état de cette panne technique, et en tout état de cause elle ne fournit nullement la preuve de son existence.

Le retard subi par les demandeurs entraîne donc la responsabilité de la compagnie aérien et partant, celle de la défenderesse.

4.3 C'est à juste titre que la défenderesse affirme ne pas être tenue d'accorder une compensation sur pied du Règlement (CE) n° 261/2004, ce dernier ne valant qu'entre les passagers et les transporteurs aériens et ne permettant pas d'action contre l'organisateur de voyages.

Toutefois, les demandeurs ne sollicitent pas une indemnité basée par le Règlement (qui contient des indemnités forfaitaires), mais bien une indemnité calculée en fonction d'un pourcentage du prix du voyage.

Ils fondent leur demande sur la Directive [90/314/CEE](#) du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait, transposée en droit belge par la loi précitée du 16 février 1994.

Le montant de la demande (30 % du prix du voyage) paraît toutefois exagéré si l'on tient compte du fait que le reste du voyage s'est déroulé sans problème.

Le collègue arbitral est d'avis que la demande est fondée à hauteur d'un montant qui peut être fixé *ex aequo et bono* à 250 EUR.

5) **Les frais**

La demande étant jugée fondée, la défenderesse est condamnée aux frais d'arbitrage de 100 EUR.

**PAR CES MOTIFS,**

Le Collège arbitral statuant contradictoirement

Rejetant toutes autres conclusions plus amples ou contraires,

Dit la demande recevable et partiellement fondée.

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs de payer une somme fixée *ex aequo et bono* à 250 EUR.

Déboute les demandeurs du surplus de leur demande.

Condamne la défenderesse aux frais d'arbitrage liquidés à 100 EUR.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 22 octobre 2013.

---