

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 19 AVRIL 2016

EN CAUSE:

Madame A et de son époux monsieur B, domiciliés ensemble à XXX.

Demandeurs

Représentés à l'audience par madame A et monsieur B, demandeurs.

CONTRE

OV, société immatriculée sous le numéro d'entreprise XXX, licence XXX, dont le siège social est établi à XXX

Défenderesse représentée à l'audience par monsieur C, Quality Control.

Nous soussignés :

Monsieur XXX, juriste, président du Collège Arbitral ;
Madame XXX, représentant les associations des consommateurs ;
Monsieur XXX, représentant les associations des consommateurs ;
Madame XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme ;
Madame XXX, représentant le secteur de l'Industrie du tourisme ;

Tous les cinq ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de Litiges Voyages, 50 rue du Progrès à 1210 – Bruxelles.

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

Assistés de madame XXX, en qualité de Greffière.

AVONS RENDU LA SENTENCE SUIVANTE :

1. QUANT A LA PROCEDURE

Vu les articles 1676 et suivants du Code judiciaire,

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages rédigé, complété et signé par la demanderesse en langue française le 15 février 2016

Vu que les parties ont été dûment convoquées par pli recommandé du 16 février 2016 pour comparaître à l'audience du 19 avril 2016 à - 1210 – Bruxelles, Rue du Progrès, 50, à 14.00 h.

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.
- la convocation écrite à comparaître à l'audience du 19 avril 2016.
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 19 avril 2016

Les demandeurs ont introduit un dossier le 15 février 2016. La défenderesse a introduit des conclusions le 2 mars 2016.

COMPETENCE du COLLEGE ARBITRAL:

En signant le questionnaire les parties demanderesses ont soumis le litige à la compétence du Collège Arbitral tandis que les conditions générales de la partie défenderesse prévoient expressément l'arbitrage des litiges par le Collège Arbitral de la Commission de Litiges Voyages.

Le Collège Arbitral est dès lors compétent pour connaître le litige.

2. QUANT AU FOND.

2.1 LES FAITS.

Il résulte des dossiers déposés par les parties que la défenderesse s'était engagée en son nom, moyennant paiement du prix global de 3.878,80 euros (selon le bon de commande du 27 avril 2015) de procurer aux parties demanderesses un voyage en avion à destination de CUBA avec séjour du 25 mai au 5 juin 2015 à l'hôtel A, en régime all in, ainsi que les transferts de l'aéroport et vice versa.

La défenderesse a dès lors conclu 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.

a) Position des parties demanderesses.

Celle-ci est consignée dans le questionnaire précité – rubrique 17 – et, dans un courrier de l'intermédiaire du voyage en date du 13 juin 2015, et peut se résumer comme suit:

- Un retard du vol à l'aller et du vol au retour.

En ce qui concerne le vol aller, il y avait un retard au départ de 5 heures et le retard du vol retour a eu pour conséquence un retard de 28 heures à destination sur l'horaire prévu.

- Un accident routier lors du transfert de l'aéroport vers l'hôtel, et transfert en cours de route dans un bus.
- Malgré qu'il ait été stipulé dans le contrat de voyage qu'il s'agissait d'un voyage de noces, les demandeurs n'ont pas pu obtenir de places l'un à côté de l'autre dans l'avion ni à l'aller ni au retour.
- Manque d'informations et aide lors des retards tant au vol aller qu'au vol retour

Les demandeurs postulent une indemnisation de 2.798,20 euros à titre définitif et sans réserve, dont le détail est précisé dans le questionnaire précité comme suit:

- Retard au vol aller	1.200,00 €
- Retard au vol retour	1.200,00 €
- Frais téléphoniques e.a.	198,20 €
- Dédommagement pour préjudice subi	<u>200,00 €</u>

Total: 2.798,20 €

b) Position de la défenderesse.

La défenderesse fait connaître son point de vue dans ses conclusions en date du 18 mars 2016.

Elle fait valoir, en résumé, que:

- Quant à l'accident lors du transfert les demandeurs ont reçu, sur place, une indemnisation d'un montant de 20 CUC peso cubain convertible. Les demandeurs ont signé un document pour accord pour solde de tout compte.
- Quant à la séparation des sièges dans l'avion il est à noter qu'aucune réservation de type de place spécifique de sièges n'est mentionnée dans le contrat de voyage et par conséquent aucun dédommagement ne peut être demandé pour un élément ne faisant pas partie des prestations du voyage.
- Les montants de 600 euros par personne et par vol pour un montant total de 2.400 euros demandés pour les retards de vol en vertu du règlement européen 261/2004 ne sont pas d'application sur la défenderesse OV en sa qualité d'organisateur de voyages. Ce règlement ne s'applique uniquement que sur les transporteurs aériens.

La défenderesse déclare avoir versé aux demandeurs un dédommagement de 400 euros. Elle estime cette somme raisonnable et suffisante puisque supérieure aux 398,20 euros de frais et dommages de préjudices motivés par les demandeurs eux-mêmes.

2.2. DISCUSSION.

Le Collège arbitral estime que la défenderesse soutient raisonnablement que le règlement européen n° 261/2004 s'applique aux compagnies aériennes et que sa responsabilité serait exclue en ce qui concerne le transport aérien, il n'en résulte pas moins que les règles du droit commun demeurent applicables et qu'ensuite de celles-ci la responsabilité de la défenderesse peut être engagée à tout manquement à ses obligations contractuelles d'organisateur de voyages.

A cet égard, en vertu de l'article 17 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages, la défenderesse, en sa qualité précitée, est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux obligations qui en découlent, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par d'autres prestataires de services, en l'occurrence le transport aérien.

Il ressort des circonstances de la cause qu'indéniablement les demandeurs ont eu à subir des désagréments consécutifs aux retards de leurs avions.

Le Collège arbitral prend acte que la défenderesse a déjà octroyé aux demandeurs la somme de 400 euros, étant le montant (arrondi) demandé (frais divers : 198,20 euros et dédommagement pour préjudice subi : 200,00 euros).

Le Collège arbitral estime que la défenderesse a dès lors indemnisé correctement les demandeurs.

Par ces motifs

Statuant contradictoirement,

Disons la demande recevable et partiellement fondée.

Constatons que la défenderesse a dédommagé correctement les demandeurs en leur octroyant l'indemnisation demandée, soit 400 euros.

Ainsi jugé, à l'unanimité des voix, à Bruxelles, le 19 avril 2016.