

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES
VOYAGES A BRUXELLES

AUDIENCE DU 02 JUIN 2005

En cause :

Monsieur A, né le xxx, xxx, et son épouse, Madame B, née le xxx, xxx, domiciliés xxx et C, né le xxx,

Demandeurs représentés à l'audience par Maître xxx, Avocat dont l'étude est établie xxx,

Contre:

OV, dont le siège social est établi à xxx,
Licence xxx – RC xxx ;

Défenderesse représentée à l'audience par Monsieur xxx,

L'an deux mille cinq, le 2 juin, **Nous, soussignés**, en qualité d'Arbitres de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé boulevard du Roi Albert II, 16 (Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie) à 1000 BRUXELLES, en la salle d'audience où les parties ont été invitées à comparaître :

Monsieur xxx, xxx, Juge de Paix suppléant, xxx,
Président du Collège,

Madame xxx, xxx, xxx,
Madame xxx, xxx, xxx,
Juges - Arbitres désignées par les associations de défense des consommateurs,

Monsieur xxx, xxx, xxx
Monsieur xxx, xxx, xxx,
Juges - Arbitres désignés par le secteur de l'Industrie du Tourisme,

Assistés de Madame le Greffier xxx,

AVONS PRONONCE A L'UNANIMITE LA SENTENCE SUIVANTE :

OV est condamnée à payer aux voyageurs la somme de 1.182 € en principal.
Elle doit supporter les frais de procédure liquidés au profit des voyageurs à la somme de 234,66 €.

Cette condamnation s'explique comme suit :

Vu les articles 1676 et suivants du Code Judiciaire,

Vu le formulaire de saisine de la C.L.V., rédigé, complété et signé par les voyageurs en langue française,

Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française, au choix des parties et notamment :

- les pièces déposées par elles
- les moyens développés par écrit
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 2 juin 2005

Quant à la procédure

Il ressort de l'examen du dossier et des explications des parties que le collège arbitral est compétent pour connaître du présent litige et qu'il a été valablement saisi.

En effet, les conditions générales de l'organisateur de voyages, acceptées par les voyageurs, prévoient la compétence de la Commission de Litiges Voyages en cas de litige. Les parties ont également accepté d'adhérer volontairement au règlement de la Commission de Litiges Voyages qui prévoit notamment les modalités d'organisation du débat contradictoire.

En ce qui concerne C, mineur d'âge, le collège arbitral relève que l'autorisation préalable requise en application des articles 378 et 410 du Code Civil a été sollicitée et accordée par ordonnance de Madame le Juge de Paix du Canton de xxx en date du 19 août 2004.

Quant à la qualification du contrat

Il ressort des dossiers déposés par les parties que OV s'est engagée moyennant paiement du prix global de 2.346,62 €, suivant bon de commande émis le 6 octobre 2003 par IV, intermédiaire de voyages, à procurer aux voyageurs un 'Citytrip de 4 jours au Caire' en EGYPTE entre le 21 et le 26 février 2004.

OV a dès lors bien conclu un contrat de voyages au sens de l'article 1.1°&2° de la loi du 16/02/1994 relative aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages.

Quant au fond

Position des voyageurs

Dans un courrier daté du 23 février 2004, les voyageurs expliquent le contexte sur lequel ils fondent leur recours :

- après avoir pu décoller avec CAE de Zaventem pour Milan le 21 février à 11h00 au lieu de

7h00, ils ont appris à Milan que le vol CAE qu'il devait prendre vers Le Caire avait été annulé pour des raisons climatiques

- ce constat fait, ils reprochent à CAE 2 de ne pas les avoir aidés sur place à Milan, n'y ayant rencontré personne dépêché par cette société
- les propositions faites par CAE ne pouvant les satisfaire, ils ont accepté un vol de retour vers Bruxelles signalant dans le courrier « *Aucune solution de rechange ne correspondant à nos besoins ne nous ayant été proposée à Milan, nous avons accepté un vol de retour vers Bruxelles* ».

Les voyageurs réclament une indemnité qu'ils ont fixée à 2.346,62 € équivalant au prix du voyage.

Position de l'organisateur de voyages

L'organisateur de voyages expose que diverses propositions ont été faites aux voyageurs en tenant compte des conditions climatiques qui empêchaient le décollage de l'avion qui devait accomplir la liaison Milan – Le Caire.

Ainsi, le personnel d'CAE à Bruxelles et à Milan a aidé les voyageurs, notamment pour réserver un autre vol permettant le déroulement du voyage en tenant compte de l'incidence de l'annulation du vol prévu. Une proposition de départ le lendemain matin avec prise en charge de la nuit à Milan a été formulée.

Discussion

Les voyageurs ne peuvent être suivis sur le reproche de l'absence de tout personnel d'CAE 2 à Milan. CAE 2 a confié les vols à CAE qui a agi en qualité de sous-traitant. L'article 17 de la loi du 16 février 1994 affirme le principe de la responsabilité de l'organisateur de voyages indépendamment du fait que l'exécution du voyage soit partiellement ou totalement confiée à d'autres prestataires de service, en l'espèce, la compagnie aérienne.

Il convient d'examiner si le sous-traitant a failli tant au plan de l'exécution de la prestation dont il était chargé que de l'aide aux voyageurs.

La décision d'annuler le vol Milan Le Caire est justifiée par les conditions climatiques à Milan, conditions qui avaient déjà justifié le retard important au départ de Zaventem.

Il ne peut être contesté que l'opérateur aérien n'a pas d'influence sur les conditions météorologiques et que la décision d'annuler un vol sans aucun doute commandée par des raisons d'élémentaire sécurité des passagers ne peut lui être reprochée. Que d'autres vols aient pu décoller de Milan malgré ces mauvaises conditions climatiques n'est pas nature à induire que la décision prise par CAE puisse être contestée, chaque équipage disposant d'une responsabilité autonome quant à la décision de décoller et d'apprécier les conditions de dangerosité selon le type d'appareil, notamment.

La décision prise, il s'imposait à CAE de prendre les voyageurs en charge et proposer des solutions acceptables par eux.

L'article 15 de la loi sur le contrat de voyage prévoit que « *S'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant l'objet du contrat ne pourra pas être exécutée, l'organisateur*

de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage ».

Les éléments du dossier déterminent que plusieurs propositions ont été faites, ce qui, en soi, contredit déjà l'argument de 'non assistance' sur place à Milan. Le dossier révèle également que le problème a été pris en charge dès Bruxelles.

Il apparaît bien qu'CAE, intervenant en qualité de sous-traitant d'CAE 2 a formulé une proposition permettant la poursuite du voyage, proposition refusée par les voyageurs.

A Milan, CAE a proposé la prise en charge des voyageurs pour un vol le lendemain matin. Les voyageurs ont refusé, préférant le retour vers Bruxelles et se prévalant ainsi du droit de choisir que leur ouvre l'article 15 alinéa 3 de la loi.

L'alinéa 3 de l'article 15 de la loi prévoit que *« Lorsque ... le voyageur n'accepte pas ces substituts pour des raisons valables, l'organisateur de voyages doit lui fournir un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ et est tenu, le cas échéant, de dédommager le voyageur ».*

Enfin, l'alinéa 2 du même article 15 prévoit qu'*en cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence.*

L'indemnisation doit être réelle en ce sens qu'il doit s'agir d'une somme d'argent et non de bons à valoir sur un prochain voyage.

CAE 2 a proposé de rembourser les voyageurs du coût de l'hôtel pour les deux nuits annulées, soit 266 €, et de leur allouer une réduction de 300 € par voyageur sous forme de bon à valoir sur leur prochain voyage en Egypte.

Dès lors que le voyageur prend la décision de mettre fin anticipativement à son voyage alors qu'il n'est pas démontré que celui-ci ne pouvait pas se poursuivre, avec retard certes, mais néanmoins se poursuivre, il n'y a pas nécessairement matière à indemnisation comme le prévoit l'article 15 qui stipule que l'organisateur de voyages indemnise *le cas échéant* si ce n'est de la différence entre services prévus et services prestés.

Il n'y a pas matière à indemnisation pour les prestations qui ont été rendues impossibles par la survenance de circonstances anormales et indépendantes de la volonté de celui qui les invoque, telles que sont les conditions climatiques invoquées par CAE pour justifier sa décision d'annuler le vol Milan La Caire.

Il y a lieu de considérer que sous réserve que les sommes proposées soient des sommes en liquide et non sous forme de bons à valoir, l'indemnisation proposée est tout à fait satisfaisante et correspond à la différence entre les services réellement prestés et les services prévus.

**PAR CES MOTIFS,
LE COLLEGE ARBITRAL,**

Statuant contradictoirement et à l'unanimité,

Condamnons OV à payer la somme de 1.182 € (mille cent quatre vingt deux euros) aux voyageurs.

Condamnons OV aux frais liquidés à la somme de 234,66 €

Et nous avons signé la sentence arbitrale avec Madame le Greffier.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 02 juin 2005.

Le Collège Arbitral,