

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 2 JUIN 2015.

EN CAUSE:

Monsieur A et Madame B, son épouse, domiciliés à - XXX.

Demandeurs,

Comparaissant par leur conseil, Maître C, se substituant à Maître D, Avocat à XXX.

CONTRE

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

Défenderesse,

s'étant excusée n'est pas représentée à l'audience.

Nous soussignés :

Monsieur XXX, juriste, président du Collège Arbitral.

Madame XXX,.

Madame XXX,

représentant les consommateurs;

Monsieur XXX,

Madame XXX,

représentant l'Industrie du Tourisme

Tous 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 les demandeurs en langue française le 6 janvier 2015,

Vu que les parties ont été dûment convoquées par pli recommandé du 22 janvier 2015 et par courrier normal le 12 mai 2015 pour comparaître à l'audience du 28 mai 2015 à - 1210 – Bruxelles, Rue du Progrès, 50, à 15.00 h.

Suite à une grève annoncée des trains pour le 28 mai, la date de l'audience a été reportée au 2 juin 2015, même lieu, même date.

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 2 juin 2015.
 - l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 2 juin 2015
-

COMPETENCE du COLLEGE ARBITRAL:

En signant le questionnaire les demandeurs ont soumis le litige à la compétence du Collège Arbitral tandis que les conditions générales de la demanderesse prévoient expressément l'arbitrage par le Collège Arbitral de la Commission de Litiges Voyages.

Le Collège Arbitral est dès lors compétent.

2. QUANT AU FOND.

2.1 LES FAITS.

Les demandeurs ont réservé le 23 décembre 2013 un voyage en destination de CUBA, ville de Varadero, avec séjour à hôtel A, pour 2 personnes, pour la période du 8 au 21 janvier 2014.

Le voyage est organisé par OV (la défenderesse), par l'intermédiaire de leur agence de voyage (IV) – bon de commande numéro :XXX.

Prix total : 4.597,40 euros

Formule: All in.

Le vol aller et retour vers/depuis la destination, inclus dans ce voyage, a été effectué par le transporteur aérien CAE (nom commercial "XXX").

Les demandeurs se plaignent de ce que l'avion est arrivé à VARADERO (Juan Gualberto Gomez Airport) avec plus de 5 heures de retard.

Les demandeurs invoquant l'article 17 et 19§4 de la Loi du 16 février 1994, régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages, *M.B.*, 1 avril 1994, estiment avoir droit à une indemnisation "équitable et raisonnable".

Cette demande est calculée sur base du Règlement européen CE 261/2004 du 11 février 2004 et est estimée à € 600 par personne, soit, in casu, € 1.200, à majorer des intérêts moratoires au taux légal à dater du 16 décembre 2014, date de la mise en demeure par Maître D, avocate des demandeurs.

La défenderesse, dans ses conclusions du 12 mars 2015, ne conteste pas que le vol à l'aller a été retardé d'environ cinq heures. Ce retard avait pour cause un retard du vol précédent, et divers problèmes mécaniques.

La défenderesse estime toutefois que la réclamation des demandeurs est infondée. En effet, les demandeurs basent leur réclamation en évoquant le règlement CE N° 261/2004, attendu qu'ils demandent une allocation du montant y indiqué.

En outre ils ne prouvent aucun préjudice, tel que pourtant stipulé dans la loi relative aux contrats de voyages.

La défenderesse cite e.a. une décision rendue par le Collège Arbitral (A XXXXXX), et le champ d'application du Règlement CE 1/2004.

La défenderesse conclut que, par voie de conséquence, le règlement CE 261/2004 est uniquement valable à l'égard du transporteur aérien et non à l'organisateur de voyages.

Les demandeurs doivent, par conséquent, s'adresser à la seule partie juste pour intenter une action en vertu du Règlement UE 261/2004, à savoir le transporteur aérien (en l'espèce, CAE).

La demanderesse estime qu'une indemnité de maximum € 100 par personne pour un retard d'environ cinq heures serait appropriée (voir conclusions du 16 mars 2015).

2.2. CONSIDERATIONS.

Attendu que si la défenderesse soutient raisonnablement que le Règlement n° CE 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'en suite de celles-ci la responsabilité de la défenderesse peut être engagée à tout manquement à ses obligations contractuelles d'organisateur de voyages;

Attendu qu'à 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 (voir e.a. sentence arbitrale du 16 décembre XXX);

Qu'en l'espèce il ressort des circonstances de la cause qu'indéniablement les demandeurs ont eu à subir les désagréments consécutifs au retard de leur avion ;

Que toutefois les prétentions des demandeurs quant à la réparation de leur dommage sont excessives, qu'en équité il y a lieu de suivre la proposition de la défenderesse et de fixer le montant de l'indemnité à 100 euros par personne, soit 200 euros - les frais de plainte liquidés à la somme de 120,00 euros devant en conséquence être partagés de moitié;

Que d'ailleurs les demandeurs ne font état ni ne démontrent un quelconque préjudice particulier;

PAR CES MOTIFS,

Statuant contradictoirement,

Disons la demande recevable et partiellement fondée,

Condamnons la défenderesse, OV, à payer aux demandeurs, monsieur A et Madame B, la somme totale de 200,00 euros,

Disons que les frais de plainte liquidés à la somme de 120,00 euros sont partagés de moitié entre les parties, soit 60,00 euros à charge des demandeurs et 60,00 euros à charge de la défenderesse.

Ainsi jugé, à la majorité des voix, à Bruxelles, le 2 juin 2015.