

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

**AUDIENCE DU 13 novembre 2018**

**En cause:**

Mr A, XXX, XXX  
Mme B, XXX, XXX;

Demandeurs,  
Mr A présent à l'audience ;

**Contre:**

OV sa. , ayant son siège XXX, XXX  
Lic. XXX                      Nr° Entreprise.: XXX

Défenderesse,  
représentée à l'audience par Mr C;

**Nous soussignés:**

Mr D, président du collège arbitral ;  
Mme E, représentant les consommateurs ;  
Mme F, représentant les consommateurs ;  
Mme G, représentant l'industrie du tourisme;  
Mme H, représentant l'industrie du tourisme;

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles,

en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles.

assistés par Mme I, Secrétaire Générale, en qualité de greffier,

**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, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 05/09/2018;  
Vu le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;  
Vu les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;  
Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;  
Vu la convocation des parties à comparaître à l'audience du 13/11/2018 ;  
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 13/11/2018 ;

### QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé pour 2 p. un voyage à la Jamaïque, Montego Bay, du 15/08/2018 au 22/08/2018, avec séjour à l'hôtel XXX, Runaway Bay, chambre double type 22, all in, vols BRU-VARADERO MONTEGO BAY (15/08/2018) et MONTEGO BAY-BRU (22/08/2018), voyage organisé par OV sa au prix de 2.732,80€.

Que dès lors un contrat de voyage à forfait a été conclu au sens de l'art. 2 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage).

Que l'action, telle qu'introduite dans les délais, doit dès lors être déclarée recevable, aucun moyen valable d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

### QUANT AUX FAITS :

Les demandeurs ont réservé pour 2 p. un voyage à la Jamaïque, Montego Bay, du 15/08/2018 au 22/08/2018, avec séjour à l'hôtel XXX, Runaway Bay, chambre double type 22, all in, vol TB305 BRU-VARADERO-MONTEGO BAY (15/08/2018) et vol TB306 MONTEGO BAY-BRU (22/08/2018), voyage organisé par OV sa au prix de 2.732,80€.

Le départ du vol aller TB305 était prévu le 15/08/2018 à 11:40 avec arrivée à Montego Bay via Varadero à 17:50 heure locale. Suite à un problème technique avec l'appareil prévu le vol a été effectué avec un avion de remplacement d'air Italy qui n'a pu décoller qu'avec plus de sept heures de retard. Lors de l'escale à Varadero, l'équipage devant respecter la réglementation aéronautique des heures de repos, le vol n'a pas été poursuivi. Les voyageurs ont été transférés à un hôtel où ils ne pourraient dormir que quelques deux heures avant d'être réveillés.

Le 16/08/2018 très tôt dans le matin les voyageurs ont été ramenés à l'aéroport de Varadero. Un sandwich et une boisson par personne y ont été fournis aux voyageurs .

Le départ vers Montégo Bay a été reporté plusieurs fois jusqu'à environ 19:00. Les voyageurs sont arrivés à l'hôtel tard dans la soirée du 16/08/2018 .

Les demandeurs se plaignent de :

- vol aller non confortable en siège fixe
- retards importants du vol aller
- assistance insuffisante à Varadero
- perte de jouissance de vacances (3/7)

et réclament 2.542,00€ de dédommagement de l'organisateur du voyage.

L'indemnisation de 251,20€ offerte par l'organisateur du voyage est considérée par les voyageurs être une avance sur leur demande de 2.542,00€ de dédommagement.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 05/09/2018, les demandeurs exigent le remboursement de 2.542,00€.

En conclusions dd. 02/11/2018 l'organisateur du voyage argumente que :

- le règlement européen 261/2004 n'est pas d'application sur l'organisateur de voyages
- son geste commercial de 251,20€ et l'indemnisation de 1.200,00€ du transporteur XXX sont corrects et suffisants.

Par note dd. 07/11/2018 le demandeur :

- demande qu'il ne soit pas tenu compte des conclusions tardives de OV
- étend sa demande avec 30,00€ de frais de réservation de siège non respectée.

#### DISCUSSION:

La convocation des parties dd. 11/09/2018 à comparaître à l'audience du 13/11/2018 prévoyait que la défenderesse devait faire parvenir son dossier et ses conclusions le 01/10/2018 ... et avait du 11 au 21/10/2018 dix jours pour répondre aux arguments de la partie demanderesse.

Les conclusions de la défenderesse datant du 02/11/2018, les demandeurs demandent qu'il n'en soit pas tenu compte.

Les demandeurs ayant pu formuler encore une réponse écrite à ces conclusions le 07/11/2018, le Collège Arbitral estime que dans le cas présent les droits de défense des parties ne risquent pas d'être lésés et décide de garder les conclusions OV dd. 02/11/2018 et la réponse dd.07/11/2018 des demandeurs dans les débats.

Les demandeurs ont réservé pour 2 p. un voyage à la Jamaïque, Montego Bay, du 15/08/2018 au 22/08/2018, avec séjour à l'hôtel XXX, Runaway Bay, chambre double type 22, all in, vol TB305 BRU-VARADERO-MONTEGO BAY (15/08/2018) et vol TB306 MONTEGO BAY-BRU (22/08/2018), voyage organisé par OV sa au prix de 2.732,80€.

Le départ du vol aller TB305 était prévu le 15/08/2018 à 11:40 avec arrivée à Montego Bay via Varadero ce même 15/08/2018 à 17:50 heure locale. Suite à un problème technique avec l'appareil prévu le vol a été effectué avec un avion de remplacement d'air Italy qui n'a pu décoller qu'avec plus de sept heures de retard. Lors de l'escale à Varadero, l'équipage devant respecter la réglementation aéronautique des heures de repos, le vol n'a pas été poursuivi. Les voyageurs ont été transférés à un hôtel pour y passer la nuit.

Le 16/08/2018, le décollage étant prévu vers 08:25, très tôt dans le matin les voyageurs ont été ramenés à l'aéroport de Varadero. Un sandwich et une boisson y ont été fournis aux voyageurs . Le départ vers Montégo Bay a été reporté plusieurs fois jusqu'à environ 19:00. Les voyageurs sont arrivés à l'hôtel tard dans la soirée du 16/08/2018.

Il résulte de l'examen des dossiers et de l'instruction de la cause à l'audience que

- le vol aller BRU-MONTEGO BAY en siège fixe était non confortable et la réservation de siège n'y était pas respectée.
- le vol aller BRU-MONTEGO-BAY a été effectué avec un important retard, nuitée non prévue à Varadero et arrivée à destination avec quelques 26 heures de retard.
- que les voyageurs ont été sérieusement mis à l'épreuve pendant le voyage aller et ont subi une perte de jouissance de vacances.

Il y a donc lieu de constater qu'il y a non-conformité ou mauvaise exécution des services de voyage compris dans le voyage à forfait. (art2 loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage).

Art. 33 loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage : *l'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyages compris dans le contrat de voyages à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécuté par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.*

Art. 51 § 1 loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage : *Dans la mesure où des conventions internationales ... circonscrivent les conditions dans lesquelles un dédommagement est dû par un prestataire fournissant un service de voyage qui fait partie d'un voyage à forfait ou limitent l'étendue de ce dédommagement, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur.*

Art. 52 § 2 loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage : *Les voyageurs ont le droit d'introduire des réclamations au titre de la présente loi et desdits règlements et conventions internationales. Le dédommagement ou la réduction de prix octroyés ... sont déduits les uns des autres pour éviter toute surcompensation.*

Art. 33 loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage : *Lorsqu'un organisateur ... accorde un réduction de prix ou s'acquitte des autres obligations qui lui incombent en vertu de la présente loi, l'organisateur ... a le droit de demander réparation à tout tiers ayant contribué au fait à l'origine du dédommagement, de la réduction de prix ou d'autres obligations.*

Dans le cas présent il y a non-conformité ou mauvaise exécution des services de voyage compris dans le voyage à forfait et les voyageurs ont manifestement subi des dommages par le fait que :

- le vol aller en siège fixe était non confortable et que la réservation de siège n'y était pas respectée.
- le vol aller a été effectué avec un important retard, nuitée non prévue à Varadero et arrivée à destination avec quelques 26 heures de retard.
- que les voyageurs ont été sérieusement mis à l'épreuve pendant le voyage aller et ont subi une perte de jouissance de vacances.

Les demandeurs ont le droit d'introduire des réclamations au titre de la présente loi ou du règlement CE 261/2004. (Art. 51 § 2 loi du 21.11.2017)

L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyages compris dans le contrat de voyages à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage. (Art. 33 loi du 21.11.2017)

Dans la mesure où des conventions internationales ... circonscrivent les conditions dans lesquelles un dédommagement est dû par un prestataire fournissant un service de voyage qui fait partie d'un voyage à forfait ou limitent l'étendue de ce dédommagement, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur. (Art. 51 § 1 loi du 21.11.2017)

Il s'avère dans le cas présent que les demandeurs, n'ayant pas réalisé une réclamation contre le transporteur XXX et n'ayant pas reçu de dédommagement de XXX, préfèrent formuler leur demande contre l'organisateur du voyage.

Compte tenu de la nature et de la durée des désagréments et dommages subis par les demandeurs et des dispositions de la loi du 21.11.2017 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage, le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, fixe le montant du dommage subi par les demandeurs du fait du retard de vol à 1.200,00€ et fixe le montant du dommage subi par les demandeurs du fait du vol non confortable en siège fixe avec non-respect de la réservation de siège et de la perte de jouissance de vacances ex aequo et bono à 300,00 : en total 1.500,00€.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande s'avère fondée pour un montant de 1.500,00€ de dédommagement, à payer en espèces par la défenderesse.

### **PAR CES MOTIFS**

### **LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre OV sa. recevable et fondée pour un montant de 1.500,00€ de dédommagement, à payer en espèces par la défenderesse et rejette le plus demandé comme non fondé.

Condamne OV sa. à payer aux demandeurs 1.500,00€ de dédommagement en espèces.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 13.11.2018.