

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 14 juillet 2020

En cause :

Madame **A**, domiciliée à XXX, XXX et Monsieur **B** domicilié à XXX, XXX

Demandeurs

Comparaissant en personne

Contre :

La **SA OV**, ayant son siège XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE000.000.000

Deuxième défenderesse

Ni présente, ni représentée à l'audience

Nous soussignés :

Maître C, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Madame D, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Madame E, en sa qualité de représentante de 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 leur 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 de Madame F, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. En ce qui concerne la procédure

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 11 mars 2020 ;

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 14 juillet 2020 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 14 juillet 2020.

B. En ce qui concerne le fond de l'affaire

1. Les faits pertinents et objet de la demande

1.

Il résulte des dossiers et pièces déposés par les parties, des explications des demandeurs à l'audience et de l'instruction de la cause que les demandeurs réservent le 7 janvier 2019, par l'intermédiaire de l'agence Loriane Voyages, un voyage pour 2 personnes en Turquie du 16 au 23 juin 2019, organisé par le défendeur.

La réservation comprend les vols aller-retour opérés par la compagnie Freebird Airlines, avec escale à Antalya, et le séjour à l'hôtel Hilton Dalaman Sarigerme Resort 5*, en chambre double, formule « all-in » (tout compris).

Le prix du voyage s'élève à la somme de 2.413,80 EUR.

2.

Les demandeurs formulent à l'égard de la défenderesse les plaintes suivantes concernant leur voyage :

- Escale non annoncée à l'aller et au retour
- Attente d'une heure dans l'avion avant le décollage
- Vols exécutés par une compagnie low-cost « Freebird », absence de confort et d'informations à bord
- Vol de retour retardé de plusieurs heures, entraînant la perte d'une journée de travail
- Nuit supplémentaire sur place à cause du retard du vol de retour dans un hôtel de catégorie inférieur
- Excursion sur place démarrée avec une heure de retard, pour avoir été oubliée

Après leur retour, les demandeurs adressent une lettre de plainte à la défenderesse. Les messages échangés par la suite entre les parties n'aboutissent pas à un accord, de telle sorte que le 11 mars 2020, les demandeurs s'adressent à la Commission de Litiges Voyages en réclamant un dédommagement de 1.425 EUR pour le retard (2 x 600 euros), une journée de travail manquée (4 x 50 EUR) et le trajet en voiture de retour (25 EUR).

2. Qualification de la relation contractuelle

3.

Il résulte des pièces du dossier que la défenderesse a agi à l'égard des demandeurs en qualité d'organisateur de voyage au sens de l'article 2 de la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait (ci-après la « Loi), de prestations de voyage liées et de services de voyage et qu'entre les parties s'est formé un contrat de voyage à forfait au sens de la Loi.

La qualification juridique n'est pas contestée.

3. Discussion

4.

La responsabilité de l'organisateur est régie par l'article 33 de la Loi, qui stipule que :

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

L'organisateur est donc responsable vis-à-vis des voyageurs pour ses propres actes et négligences, pour ceux de ses préposés et représentants et pour ceux des prestataires de services auxquels il fait appel pour la réalisation du voyage à forfait, dont notamment les compagnies aériennes.

Il est responsable de la non-conformité des services de voyages qu'il a vendus, la non-conformité étant définie à l'article 2, 13° de la Loi comme suit :

“ 13° non-conformité: l'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage compris dans un voyage à forfait;”

La loi fait peser sur l'organisateur de voyages une lourde obligation de résultat¹, ce qui signifie qu'il suffit pour le voyageur de démontrer que le résultat promis n'a pas été atteint (c'est-à-dire que le voyage ne s'est pas déroulé conformément au contrat) pour que l'organisateur de voyages soit présumé fautif.

L'appréciation de la non-conformité est cependant liée aux attentes raisonnables que le voyageur pouvait avoir sur la base des informations contenues dans le contrat². La responsabilité de l'organisateur de voyages est ainsi tempérée par le critère de l'attente *raisonnable* que le voyageur pouvait avoir lorsqu'il signait le contrat.

5.

Il incombe donc au voyageur de démontrer que le voyage n'était, raisonnablement, pas conforme à ce qui lui a été vendu ou promis. Il lui incombe également de prouver son dommage, en lien causal avec la non-conformité.

6.

Le collège arbitral analyse ci-après chacune des plaintes des demandeurs.

¹ Liège, 28 mars 1995, *J.L.M.B.*, 1997, p. 664 ; Bruxelles, 19 oct. 1998, *R.G.A.R.*, 2001, n° 13324 ; Civ. Bruxelles, 11 avr. 1988, *D.C.C.R.*, 1990, p. 138 ; Mons, 30 juin 2010, R.G. n° 2009/RG/702, *non publié* ; Tr. Bruxelles, 18 juin 2010, R.G. 2005/9439/A, *non publié*.

² B. TILLEMAN, “Niet-conformiteit van de pakketreis » in B. WYSEUR (ed.), « *Recht op Reis* », Brugge, Die Keure, p. 187 ;

6.1

Les demandeurs se plaignant de ne pas avoir été informés que leurs vols comportaient une escale.

Le collège arbitral constate en effet que le bon de commande émis par le détaillant ne contient pas cette information. En revanche, les escales figurent bien sur le contrat de la défenderesse, envoyé au détaillant.

Le détaillant, qui a commis l'erreur, n'est pas à la cause.

La faute n'incombant pas à la défenderesse, la demande est non fondée sur ce point.

6.2

Les demandeurs prétendent ensuite de ne pas avoir été informés qu'ils voleraient avec la compagnie « Freebird », qui ne serait qu'une compagnie « low cost ». Ils se plaignent également de n'avoir reçu aucune information à bord.

Pourtant, le collège arbitral constate que le transporteur « Freebird » était bien indiqué sur le bon de commande (code « FH » suivi des numéros de vol).

D'autre part, si les demandeurs s'attendaient à des vols de TuiFly, rien ne démontre en revanche que « Freebird » ne serait qu'une compagnie « low cost » de qualité inférieure à TuiFly. La défenderesse soutient qu'il s'agit d'une compagnie aérienne IATA, qui opère très régulièrement des vol charters pour elle, et qui dispose de toutes les qualifications requises.

Les demandeurs ne prouvent pas l'absence de confort et d'information.

La demande est non fondée sur ce point.

6.3

Lors de leur vol de retour, les demandeurs ont subi un retard très important de près de 10 heures, entraînant par ailleurs la perte d'une journée de travail.

Ils réclament une somme de 2 x 600 EUR, se fondant visiblement sur le au Règlement (EU) 261/2004 relatif aux droits des passagers aériens.

Le Règlement (EU) 261/2004 ne s'applique toutefois pas au cas présent, celui ne pouvant être invoqué par le passager qu'à l'égard de la compagnie aérienne, pas de l'organisateur.

Le retard du vol doit s'analyser uniquement sur base de la Loi (du 21 novembre 2017).

Comme expliqué ci-dessus au point 4, l'organisateur est responsable des fautes commises par les prestataires de services auxquels il fait appel pour la réalisation du voyage à forfait, dont notamment les compagnies aériennes.

La défenderesse ne démontre pas que le retard était dû à des circonstances exceptionnelles et imprévisibles, pouvant l'exonérer de sa responsabilité et est donc bien responsable de ce retard et la demande est fondée.

En revanche, le Règlement (EU) 261/2004 n'étant pas applicable, les indemnités forfaitaires prévus dans le Règlement ne s'appliquent pas non plus.

Il appartient donc au collège arbitral de fixer le dommage subi en fonction des éléments de preuve apportés par les demandeurs, le cas échéant « ex aequo et bono ».

Le collège arbitral constate malheureusement que les demandeurs n'apportent pas la moindre preuve probante de la perte d'une journée de travail.

Par ailleurs, même si le Règlement (EU) 261/2004 aurait été applicable – quod non - ils n'auraient pas eu droit à une indemnité de 2 x 600 EUR (prévus pour des vols de plus de 3.500 km°).

Dans ces conditions le collège arbitral fixe le dommage à 2 x 200 EUR.

6.4

Les autres griefs (attente d'une heure dans l'avion avant le décollage, nuit supplémentaire sur place à cause du retard du vol de retour dans un hôtel de catégorie inférieur, excursion sur place démarrée avec une heure de retard, pour avoir été oubliée), doivent être rejetés par manque de preuve.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable et partiellement fondée.

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs 2 x 200, soit 400 EUR.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 14 juillet 2020