

SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES
VOYAGES

AUDIENCE DU 12 MAI 2015

En cause de:

Monsieur A, indépendant, domicilié à XXX
et
Madame B, employée, domiciliée à XXX

Demandeurs comparissant en la personne de Monsieur

Contre:

La OV, ayant son siège social à XXX, Licence : XXX, BCE : XXX

Défenderesse représentée à l'audience par Madame C, du service clientèle

Nous soussignés:

1. Maître XXX, Avocat au XXX dont le cabinet est établi à XXX, Président du Collège,
2. Madame XXX, représentant le secteur de la consommation,
3. Madame XXX, représentant le secteur de la consommation,
4. Madame XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,
5. Monsieur XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,

Tous ayant élu domicile à l'adresse de la Commission de Litiges Voyages, 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50;

Agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé 50 rue du Progrès (Service Fédéral Publique Economie) à 1210 Bruxelles.

Assistés de Madame XXX 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, rédigé, complété, signé le 9 mars 2015 ;

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 par les parties,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 12 mai 2015
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 12 mai 2015

QUALIFICATION DU CONTRAT

En date du 18 juin 2014 les demandeurs ont réservé par l'intermédiaire de leur agent de voyages auprès de la défenderesse un voyage en avion vers Rhodes (Grèce) et un séjour pour 4 personnes à l'hôtel A (4*) en maisonnette type XXX en formule all inclusive du 25 juillet 2014 au 01 août 2014. Le prix global du voyage frais administratifs et assurance complémentaire s'élevait à 4.146,61 €. Le contrat est un contrat d'organisation de voyages au sens de la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyage.

QUANT AUX FAITS

Ceux-ci résultent de l'exposé précisé ci-avant et plus spécifiquement des positions respectives des parties qui se résument comme suit:

A) Position du demandeur:

Le vol aller du 25 juillet 2014 a été retardé de plus de 32 heures suite à un problème technique imprévu survenu pendant le roulage avant le décollage prévu à 09h55. Les passagers ont été débarqués et ont passé la nuit à l'hôtel pour finalement pouvoir décoller le lendemain et arriver à l'hôtel le samedi 26 juillet à 22h00 locale. De ce fait ils ont perdu une nuit à l'hôtel et deux journées de vacances. Ils réclament une indemnité de 400,00 € par personne en vertu du Règlement EU 261/2004 soit 1.600,00 € et le remboursement de la première nuitée ainsi qu'un geste commercial pour le désagrément subi.

B) Position de la partie défenderesse:

Après enquête auprès de la compagnie aérienne la défenderesse informe les demandeurs par courrier du 9 octobre 2014 que le retard est dû à un problème technique imprévu et des raisons opérationnelles supplémentaires pour lesquels le départ de Bruxelles a été reporté pour des raisons de sécurité. En application de la Convention de Montréal elle estime ne pas être tenue de devoir accorder une compensation pour le retard d'avion. Toutefois une indemnisation de 358,80 € pour la perte de la première nuitée est proposée par l'intermédiaire de l'agence de voyages et une compensation complémentaire sous forme de chèque de voyage d'un montant de 200,00 € est proposée. Elle se réfère au Règlement EU 261/2004 pour préciser que l'Article 7 concernant le droit à une indemnisation n'est pas

applicable en cas de retard de vol et que les obligations d'assistance et de prise en charge ont été rencontrées. La défenderesse estime dès lors ne pas pouvoir offrir de compensation complémentaire. Elle suggère aux demandeurs de s'adresser à la compagnie aérienne à ce sujet. Malgré des efforts de l'intermédiaire de voyages à ce sujet aucune indemnité n'a été obtenue de la compagnie aérienne.

DISCUSSION

Quant à la compétence du Collège arbitral de la Commission de litiges voyages:

Les conditions générales de la défenderesse (Article 18) stipulent expressément que les litiges non résolus par une conciliation pourront être soumis à l'arbitrage de la Commission de litiges voyages.

La demanderesse a également postulé par écrit le même arbitrage le 09 mars 2015.

Le Collège arbitral est dès lors compétent pour connaître du litige, aucun moyen d'incompétence n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

Quant au fondement de la demande et aux responsabilités

Conformément à l'Article 17 de la Loi du 16 février 1994 l'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat, conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci. En vertu de l'Article 19§3 de la Loi précitée, l'organisateur de voyages peut exclure ou limiter sa responsabilité conformément à la convention internationale qui régit ces prestations quand une prestation faisant l'objet du contrat de voyage est soumise à l'application d'une convention internationale.

La défenderesse fait valoir à bon droit que le Règlement EU 261/2004 est applicable en l'espèce au transporteur aérien et que les obligations d'assistance et de prise en charge en vertu des articles 8 et 9 du Règlement ont été rencontrées par le transporteur aérien. Le Collège Arbitral constate aussi que le règlement précité et l'article 7 (droit d'indemnisation) n'est pas applicable en cas de retard.

En cas de retard la Convention de Montréal de 1999 est applicable. Cette Convention énonce en son article 19 que le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers mais précise également que le transporteur n'est pas responsable du dommage causé par un retard s'il prouve que lui, ses préposés et mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre. Lorsque la responsabilité du transporteur aérien du chef de retard est engagée vis-à-vis d'un voyageur, ce dernier a droit à une indemnité maximale de 4.150,00 DTS (environ 5.000,00 €) par passager. Il s'agit d'une responsabilité fondée sur la présomption de faute dont le transporteur pourra échapper en faisant la preuve que lui, ses préposés et mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage ou qu'il leur était impossible de les prendre ou la preuve de la faute du réclamant. Il incombe aux demandeurs d'apporter la preuve de leur dommage.

Le Collège Arbitral constate que ni le transporteur aérien ni l'organisateur de voyages n'ont apporté le moindre élément permettant d'échapper à la responsabilité présumée prévue à l'article 19 précité. Le Collège constate également que les demandeurs ne prouvent pas que leur dommage s'élève à 1.800,00 € et estime que leur préjudice peut s'évaluer à la somme de 358,80 € pour la perte de la première nuitée ainsi que 200,00 € pour le préjudice d'agrément et qu'une somme globale et forfaitaire de 558,80 € compenserait adéquatement leur dommage.

CONCLUSION

Quant au dommage:

Le Collège Arbitral condamne la défenderesse à payer aux demandeurs la somme de 558,80 € sous déduction des sommes déjà versée aux demandeurs.

Les frais d'arbitrage:

Le Collège décide de laisser les frais de plainte d'un montant de 180,00 € avancés par les demandeurs à charge de la défenderesse.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable et partiellement fondée ;

Fixe le dommage des demandeurs à 558,80 € sous réserve des sommes payées aux demandeurs ;

Condamne en conséquence la défenderesse à payer aux demandeurs le montant de 558,80€ de dédommagement pour le préjudice subi ;

Laisse à charge de la défenderesse les 180,00 € de frais de procédure ;

Ainsi jugé à la majorité à Bruxelles le 12 mai 2015

Le collège Arbitral