

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 7 MAI 2019**

**En cause :**

Madame a, domiciliée à XXX, XXX ;

Demanderesse, présente à l'audience.

**Contre :**

**IV**, ayant son siège à XXX, XXX, et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro XXX, Lic. XXX

Défenderesse.

Représentée à l'audience par M. B, General Manager.

**Et :**

**OV**, ayant son siège à XXX, XXX, et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro XXX, Lic. XXX

Défenderesse.

Représentée à l'audience par Mme C, Product Manager.

**Nous soussignés :**

Me. D, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Mme D, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Mme F, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Mme G, en sa qualité de représentante de l'industrie du tourisme ;

Mme Anne-H, 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 à 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 à City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 BRUXELLES,

Assistés de madame I, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière.

**Avons rendu la sentence suivante :**

**A. La procédure :**

**Vu**

- Les articles 1676 et suivants du Code Judiciaire ;
- Le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 25 mars 2019 ;
- Le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- Les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;
- L'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- La convocation des parties à comparaître à l'audience du 7 mai 2019 ;
- L'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 7 mai 2019.

**B. Au fond :**

**Les faits**

1. Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des leurs explications à l'audience et de l'instruction de la cause, que la demanderesse a réservé en date du 20 février 2018 par l'intermédiaire de l'agence IV, XXX, XXX, un voyage pour une personne en Géorgie, circuit '*Géorgie découverte de la Géorgie*' du 4 août 2018 au 11 août 2018, voyage organisé et confirmé par OV au prix de 1.586 eur.

La réservation comprenait les vols Bruxelles-Istanbul-Tbilissi 07h45-**12h10/13h10**-16h25 et Tbilissi-Istanbul-Bruxelles 10h55-12h10/15h55-18h25 ainsi que les transferts, l'hébergement dans différents hôtels 3\*\*\* en chambre single et en régime pension complète, les entrées et visites et un guide local parlant le français. Le 4 juillet 2018 une Assurance Touring Annulation a été ajoutée au contrat.

2. A Istanbul, la demanderesse explique s'être présentée à **12h33** à la porte d'embarquement pour prendre sa correspondance vers Tbilissi. La porte étant fermée, elle n'a pu embarquer. Elle aurait ensuite pris contact avec son agence de voyage afin d'expliquer sa situation et de trouver une solution.

La demanderesse s'est également adressée à la compagnie aérienne Turkish Airlines qui lui a proposé deux alternatives, à savoir :

- Réserver un siège sur un vol plus tard dans la journée à destination de Tbilissi ;
- Réserver un vol retour vers Bruxelles.

L'hôtesse a tenté de joindre le représentant de OV en Géorgie ainsi que l'hôtel Astoria à Tbilissi mais n'a obtenu aucune réponse au numéro repris dans le programme. La demanderesse a finalement décidé de prendre le vol retour vers Bruxelles.

3. Le 11 août 2018, la demanderesse adresse un courrier par pli recommandé à son agence de voyage qui le transmet à OV. Un accusé de réception lui parvient le 13 août 2018.

Le 27 août 2018, la demanderesse adresse un nouveau courrier à son agence de voyage lui demandant de faire suivre son courrier à OV. Dans ce message, elle demande plus de renseignements concernant les autres participants au circuit et joint un document en langue Turque émis de Turkish Airlines, dont elle suppose qu'il s'agit du dépôt de sa plainte.

Le 2 novembre 2018, la demanderesse reçoit par le biais de son agence de voyage la réponse de OV qui estime que sa responsabilité n'est nullement mise en cause. Dans un souci de fidéliser et satisfaire sa clientèle, OV se dit pourtant prêt à accorder à titre purement commercial une réduction de 13% sur un prochain voyage réservé avec OV.

Par son courrier du 5 novembre 2018, la demanderesse refuse la proposition faite par OV invoquant le fait que compte tenu des désagréments qu'elle a encouru lors de l'escale à Istanbul, elle a raté son voyage, qu'elle a rencontré des problèmes physiques ainsi que psychologiques, qu'elle s'est rendu compte qu'apparemment elle était la seule personne belge inscrite, qu'elle avait souscrit une Assurance Annulation Assistance, qu'elle met en cause madame Iman DAIMOUSSI de IV, que l'assurance devrait lui rembourser la totalité du voyage, etc.....

4. Dans le questionnaire formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 25 mars 2019, la demanderesse formule des plaintes à l'encontre du détaillant IV et de l'organisateur de voyage. Elle évalue elle-même son dommage à un montant forfaitaire de 800 eur.

La Commission de Litiges Voyages a adressé en date du 25 mars 2019 le dossier de la demanderesse à IV ainsi qu'à OV en leur communiquant la date de l'audience du Collège Arbitral.

A son courrier du 11 avril 2019, OV a confirmé son point de vue initial et inchangé depuis.

### **C. La qualification du contrat.**

5. Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la demanderesse a réservé le 20 février 2018 par l'intermédiaire de IV un voyage pour une personne en Géorgie, circuit découverte de la Géorgie du 4 au 11 août avec séjour en hôtel et vols, voyage organisé par OV (contrat de vente FL/7972).

Il s'agit dès lors de contrats de voyage conclus au sens de l'article 1 de la loi du 16 février 1994 relative au contrat de voyage.

L'action telle qu'introduite dans les délais, doit être déclarée recevable, aucun moyen valable d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par les parties.

**D. Discussion.**

1. De jure.

6. Il n'est pas contesté que des contrats de voyage ont été conclus au sens de l'article 1 de la loi du 16 février 1994, relative au contrat de voyage.

L'article 7 de la loi du 6 février 1994 impose une obligation d'information à l'organisateur de voyages et l'intermédiaire de voyages.

Outre l'obligation d'information prévue aux chapitres II et III de la présente loi, l'intermédiaire de voyages a une obligation générale de conseil. (art. 22)

Quant à l'organisateur de voyage, celui-ci est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir. (article 17 et 18 de la loi du 16 février 1994).

2. Au fond.

7. Après avoir entendu les parties à la cause et fait examen de tous les éléments et des pièces du dossier, le collège arbitral estime qu'aucune faute, ni négligence, ni manque aux obligations ne peuvent être retenus à l'encontre de l'organisateur de voyages.

OV a vendu par l'intermédiaire de IV un package vols aller- retour, composé par Turkish Airlines, dont les horaires correspondent parfaitement aux règles internationales en la matière. Même s'il peut être considéré que l'horaire de vol et de correspondance était extrêmement serré, force est de constater que l'horaire imposé correspondait au temps minimum imparti par la compagnie aérienne afin de permettre au voyageur d'obtenir la correspondance vers la destination finale.

Une éventuelle responsabilité dans le chef de OV ne peut donc être retenue.  
La demande est non-fondée.

8. Sachant que la demanderesse partait seule et connaissant les horaires serrés des vols, l'intermédiaire de voyages IV aurait pu et dû mieux renseigner, conseiller et assister sa cliente. Elle s'est clairement retrouvée en difficulté, coincée seule dans un grand aéroport étranger, ayant connu bien des incertitudes, et, angoissée et stressée, a souffert de désagréments.

La demanderesse ayant raté son vol de correspondance, elle a finalement choisi de mettre fin à son voyage et de rentrer en Belgique.

La responsabilité de IV est engagée puisqu'une meilleure information et des renseignements précis auraient pu éviter tout malentendu et en tout cas amener à une meilleure compréhension. Peut-être aurait-il été possible de modifier les heures de vol afin d'améliorer le confort du voyageur en transit.

La demande de la demanderesse à l'encontre de IV est dès lors fondée.

9. Le collège arbitral estime inutile de prendre en compte les autres griefs, plaintes et arguments de la demanderesse. Seuls les désagréments subis lors de l'escale à Istanbul sont la cause de l'interruption de son voyage et engagent la responsabilité de l'intermédiaire de voyages.

3. Le dommage.

Compte tenu de la demande de la demanderesse évaluée à un montant forfaitaire de 800,00 EUR, de la nature et de la durée des désagréments qu'elle a pu subir, le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, fixe en toute équité le montant du dommage subi par la demanderesse à 500,00 EUR.

**PAR CES MOTIFS,**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande de la demanderesse pour autant que dirigée contre l'intermédiaire de voyages IV, recevable et partiellement fondée ;

Déboute la demanderesse de sa demande à l'encontre de l'organisateur du voyage et déclare cette demande recevable mais non-fondée ;

Condamne IV à verser à la demanderesse à titre de dommages et intérêts un montant forfaitaire de 500,00 EUR.

Ainsi jugé à l'unanimité à BRUXELLES le 7 mai 2019.

Le collège arbitral