

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

**AUDIENCE DU 20 DECEMBRE 2013**

**En cause:**

Monsieur A, XXX  
Madame B, XXX,

Demandeurs

Mr. A comparissant personnellement à l'audience avec Mtre. C, avocat à XXX

**Contre:**

OV, ayant son siège XXX  
Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

représentée à l'audience par Mr D, Quality Control Supervisor.

**Nous soussignés:**

1. Monsieur XXX, XXX,  
président du collège arbitral.
2. Madame XXX, XXX,  
représentant les consommateurs.
3. Madame XXX, XXX,  
représentant les consommateurs.
4. Madame XXX, XXX,  
représentant l'industrie du tourisme.
5. Monsieur XXX, XXX,  
représentant l'industrie du tourisme.

assistés de Madame XXX en qualité de greffier,

en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé 16 Boulevard du Roi Albert II (Service Fédéral Public Economie) à 1000 Bruxelles.

**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, signé par les demandeurs le 17.07.2013 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 18.07.2013 ;

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 20.12.2013 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 20.12.2013 ;

### QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que, par l'intermédiaire IV, XXX, les demandeurs ont réservé pour 2 personnes un voyage à Cuba du 03 au 17.07.2012, voyage organisé par OV, au prix de 6.212,65€.

Que dès lors des contrats de voyage ont été conclus au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

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

### QUANT AUX FAITS :

Il résulte des dossiers et des pièces déposées par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que par l'intermédiaire IV, XXX, les demandeurs ont réservé pour 2 personnes un voyage à Cuba du 03 au 17.07.2012, voyage présenté dans la brochure OV et organisé par OV, au prix global de 6.212,65€.

Le jour du départ le vol à Cuba a décollé avec quelques 5 heures de retard.

L'organisateur du voyage a proposé à titre commercial de prendre en charge le remboursement des frais supplémentaires éventuels de repas, rafraîchissements et téléphones.

Se basant sur le règlement CE 261/2004 les demandeurs réclament 600,00€ par personne.

### DISCUSSION:

#### 1. La procédure contradictoire:

En conclusions du 12.11.2013 les demandeurs exigent que les conclusions de la défenderesse soient écartées des débats, la défenderesse n'ayant pas communiqué ses conclusions avant le 11.10.2013.

La défenderesse démontre avec les récépissés d'envois recommandés que ses conclusions ont été envoyées par envois recommandés du 9.10.2013 à la Commission de Litiges Voyages et à Mr. A, XXX.

Il n'y a donc pas lieu d'écarter ces conclusions des débats, le principe du contradictoire et les droits de la défense n'ayant pas été lésés.

#### 2. Fondement de la demande:

Il résulte des éléments de la cause et des débats que la demande est fondée dans la mesure qui suit.

Les demandeurs ayant réservé par l'intermédiaire IV, XXX, pour 2 personnes un voyage à Cuba du 03 au 17.07.2012, voyage organisé par OV, au prix de 6.212,65€, des contrats de voyage ont été conclus avec d'un côté l'intermédiaire IV, XXX, et d'autre côté l'organisateur de voyages OV au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

Le jour du départ le vol aller à Cuba - élément de la combinaison préalable organisée par OV - a décollé avec quelques cinq heures de retard.

Les voyageurs demandant un dédommagement sur base du règlement CE 261/2004, OV répond par lettre (non datée) à l'intermédiaire que le retard du vol était imputable à un problème technique imprévisible et que dès lors en vertu du règlement 261/2001 l'organisateur du voyage ou la compagnie aérienne ne sont pas tenus d'accorder une compensation financière.

A défaut de solution entre les parties les demandeurs ont saisi la Commission de Litiges Voyages en introduisant le questionnaire, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 17.07.2013, et exigent un dédommagement de 600,00€ de dédommagement par personne, soit en total 1.200 €.

Les demandeurs se plaignent du fait que le vol est parti avec plus de cinq heures de retard; ce qui les a fait perdre près d'un jour de vacances.

En conclusions les demandeurs se basent sur le règlement CE 261/2004 pour calculer leur demande en dédommagement à 600,00€ par personne - 1.200,00€ en total - ajoutant qu'un problème technique n'est pas nécessairement considéré comme une circonstance extraordinaire excluant la responsabilité du transporteur.

En conclusions (correctement communiquées entre les parties) la défenderesse fait valoir que

- le retard étant du à un problème technique imprévisible, en vertu du règlement 261/2004 la compagnie aérienne n'est pas tenue d'accorder une compensation financière
- le règlement européen 261/2004 s'applique uniquement au transporteur aérien et donc pas à un organisateur de voyages.
- seulement la loi sur les contrats de voyage est d'application
- le premier et le dernier jour sont des jours de voyage...

Les parties ont choisi de soumettre leur litige au Collège Arbitral de la Commission de Litiges Voyages, compétent pour connaître des litiges concernant les contrats de voyage tels que régis par la loi du 16.02.1994.

L'art. 17 de la loi régissant les contrats de voyage prescrit que l'organisateur de voyage 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, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services....

L'art. 18 de la loi régissant les contrats de voyage prévoit que l'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non respect de tout ou partie de ses obligations...

Le départ du vol aller à Cuba avec quelques cinq heures de retard n'est pas une 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, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services....

Suite à ce manque aux obligations de l'organisateur du voyage les voyageurs ont subi des désagréments et des dommages, ayant ainsi manqué une partie de leurs séjour et des services à Cuba.

### 3. Le dommage:

Rien n'indique que les demandeurs auraient déjà touché un dédommagement sur base du Formulaire de Plainte EU.

Le collège arbitral, ayant constaté que suite au manque aux obligations de la défenderesse les demandeurs ont subi des désagréments et des dommages, après mûres réflexions, fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 150,00€.

### 4. Les Frais.

Il est expressément précisé dans la brochure d'information de la Commission de Litiges Voyages que les frais de la procédure sont à charge de la partie qui succombe dans la procédure d'arbitrage.

Il faut toutefois constater que la demande étant bien exagérée, il y a lieu de partager les frais de la procédure, laissant 100,00€ à charge de la défenderesse et 20,00€ à charge des demandeurs.

## **PAR CES MOTIFS LE COLLEGE ARBITRAL**

Statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable et fondée dans la mesure qui suit;

Fixe le dommage des demandeurs à 150,00€;

Condamne OV à payer aux demandeurs le montant de 150,00€ de dédommagement;

Partage les frais de la procédure, laissant 100,00€ à charge de OV et 20,00€ à charge des demandeurs

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 20 décembre 2013

**Le Collège arbitral**

Résumé SA2013-0070

Voyage à Cuba pour 2 pers. organisé par OV. Départ du vol aller à Cuba avec quelques cinq heures de retard.  
Manque aux obligations de l'organisateur du voyage (art 17)

Organisateur du voyage condamné à payer aux voyageurs un dédommagement, fixé ex aequo et bono à 150,00€.

Partage les frais de la procédure, laissant 100,00€ à charge de Jetair sa et 20,00€ à charge des demandeurs  
Jugé à la majorité des voix.