

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

En cause:

Monsieur **A** et Madame **B**, domiciliés ensemble à XXX, XXX

Demandeurs

Ni présents, ni représentés à l'audience

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 6 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 l'objet de la demande

1.

Il résulte des dossiers et pièces déposés par les parties et de l'instruction de la cause que les demandeurs réservent le 27 décembre 2017 auprès de la défenderesse un voyage pour 4 personnes (2 adultes et 2 enfants) en Espagne, du 13 au 20 octobre 2018, organisé par la société Y.

La réservation comprend les vols aller-retour et le séjour à l'hôtel Dorado Beach 3*, en formule « all-in » (tout compris).

Le prix du voyage s'élève à la somme de 2.377 EUR.

2.

Les demandeurs sollicitent devant la Commission de Litiges Voyages la condamnation de la défenderesse au paiement d'une indemnité de 3 x 400 EUR, soit 1.200 EUR, suite à un retard de vol de 3 heures subi lors de leur retour.

Ils fondent leur action sur le Règlement (EU) 261/2004 sur les droits des passagers aériens.

3.

La défenderesse conteste la demande en invoquant principalement la prescription de l'action des demandeurs.

4.

Le 10 janvier 2020, Z informe les demandeurs de leur décision définitive de ne pas accorder de dédommagement. Le 6 mars 2020, les demandeurs s'adressent à la Commission de Litiges Voyages et réclament un dédommagement de 3 x 400 EUR, soit 1.200 euros.

2. Qualification de la relation contractuelle

5.

Il résulte des pièces que le voyage à forfait a été organisé par Y et vendu par l'intermédiaire de la défenderesse.

Y, qui n'est pas à la cause, a ainsi agi en qualité d'organisateur au sens de l'art. 1 de la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages (ci-après : la Loi) alors que la défenderesse a agi en qualité d'intermédiaires de voyages.

3. Discussion

6.

Les demandeurs ne fondent pas leur action sur la loi, mais réclament de la défenderesse une indemnité pour vol retardé de 3 x 400 EUR, soit 1.200 EUR, en se basant *expressément et exclusivement* sur le Règlement (EU) 261/2004 "établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol".

Ils font erreur : seule la compagnie aérienne qui effectué le transport aérien est redevable des indemnités prévues au Règlement (EU) 261/2004, pas l'intermédiaire ou organisateur de voyages. Le Règlement régit les relations entre les passagers et les compagnies aériennes. Une demande d'indemnisation ne peut être dirigée que contre la compagnie aérienne qui a effectué ou devait effectuer le vol.

La défenderesse n'est pas une compagnie aérienne.

Pourtant, les demandeurs semblent au courant des principes du Règlement (EU) 261/2004, puisque leurs demandes d'indemnisation initiales avaient bien été correctement envoyées à la compagnie aérienne, la SA Z.

La demande est dès lors non fondée.

7.

Même s'il fallait admettre que la demande des demandeurs est aussi fondée sur la Loi (du 16 février 1994), comme semble l'insinuer la défenderesse dans ses conclusions, il y a lieu de constater que celle-ci est prescrite.

En vertu de l'article 30 de la loi du 16 février 1994, les actions auxquelles a donné lieu un contrat tombant sous l'application de la loi, se prescrivent par un an prenant cours à la date à laquelle le contrat dispose que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend.

En l'occurrence, le questionnaire des demandeurs est signé du 6 mars 2020 et a été reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 6 mars 2020, alors que le vol de retour datait du 20 octobre 2018.

La prescription d'un an est, en tout état de cause, atteinte.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable mais non fondée.

En déboute les demandeurs.

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