

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 26 novembre 2019

En cause:

Mr. et Mme. A – B, XXX, XXX ;

Demandeurs,

représentés par Mtre C, avocat, loco Mtre D, avocat à XXX, XXX

Contre:

OV, ayant son siège XXX - XXX,

Lic. 5186 N° Entreprise XXX.XXX.XXX

Défenderesse,

représenté à l'audience par Mr. E.

Nous soussignés:

Mr F, président du collège arbitral ;
Mme G, représentant les consommateurs ;
Mr H, représentant les consommateurs ;
Mme I, représentant l'industrie du tourisme ;
Mr J, représentant 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 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 par Mme K, secrétaire général, 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, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 04/10/2019;
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 26/11/2019;
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 26/11/2019;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que par l'intermédiaire agence IV, XXX, le 23.03.2018 les demandeurs ont réservé de la brochure OV un voyage circuit *Splendeurs Indonésiennes* du 04 au 20/07/2018, avec séjour en hôtels 1^{re} cat., pension complète, transferts aéroport de départ, vols et vol intérieur, trajet en train au prix de 7.760€

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 valable d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

QUANT AUX FAITS :

Il résulte des dossiers déposés par les parties que par l'intermédiaire agence IV, XXX, le 23.03.2018 les demandeurs ont réservé de la brochure OV un voyage circuit *Splendeurs Indonésiennes* du 04 au 20/07/2018, avec séjour en hôtels 1^{re} cat., pension complète, transferts aéroport de départ, vols et vol intérieur, trajet en train au prix de 7.760€ ; selon programma à la page 227 de la brochure OV.

Le jour 1 du programma étant réservé aux vols Paris – Yogyakarta, le début du circuit était prévu à Yogyakarta le jour 2. Suite à des retards des vols à Singapore et à Yogyakarta le circuit n'a pu commencer que le jour 4 et le programme de circuit des jours 2 et 3 présenté à la page 227 de la brochure OV n'a pas pu être réalisé. Aussi le programme du matin du jour 16 présenté à la page 227 de la brochure OV n'a pas été respecté.

A l'issue d'une procédure de conciliation initiée en date du 24/05/2019 un procès-verbal de non - conciliation a été dressé.

En lettre dd. 31/07/2019 les demandeurs réclament 1.930 par passager, soit 950,00€ pour les retards des vols et 980,00€ pour 2,5 jours du programme non réalisés.

La compagnie aérienne a versé une indemnisation de 600,00€ par personne pour le retard du vol conformément à la Directive 261/2004.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 04/10/2019 les demandeurs se plaignent du fait que le programme des jours 2 et 3 et de la matinée du jour 16 n'ont pas été réalisés et exigent un dédommagement de 1.960,00€, soit par personne 480,00€ pour 2,5 jours perdus et 500,00€ pour dommages collatéraux.

En conclusions dd. 06/11/2019 les demandeurs font valoir que :

- Demande de 1.960,00€ (par personne 480,00€ pour 2,5 jours perdus et 500,00€ pour dommage moral)
- L'action est soumise à la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages
- Compte tenu de la procédure de conciliation l'action n'est pas prescrite.
- La responsabilité de OV est engagée art. 17-18 la loi du 16.2.1994.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Les demandeurs soumettent le litige au collège arbitral de la Commission Litiges Voyages avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la

Commission de Litiges Voyages le 04/11/2019, c.à.d. endéans le délais de prescription de l'art. 30 loi contrats de voyage tel que par la procédure de conciliation intervenue .

Par l'intermédiaire agence IV, XXX, le 23.03.2018 les demandeurs ont réservé de la brochure OV un voyage circuit *Splendeurs Indonésiennes* du 04 au 20/07/2018, avec séjour en hôtels 1^{re} cat., pension complète, transferts aéroport de départ, vols et vol intérieur, trajet en train au prix de 7.760€ ; selon programma à la page 227 de la brochure OV.

Suite à des retards des vols à Singapore et à Yogyakarta le circuit n'a pu commencer que le jour 4 et le programme de circuit des jours 2 et 3 présenté à la page 227 de la brochure OV n'a pas pu être réalisé. Aussi le programme du matin du jour 16 présenté à la page 227 de la brochure OV n'a pas été respecté.

La compagnie aérienne a versé une indemnisation de 600,00€ par personne pour le retard des vols au voyage aller. En outre il est à constater qu'à Singapore, la compagnie aérienne a porté l'assistance et les solutions d'hébergement aux voyageurs bloqués. S'il est clair que ce retard a eu des conséquences désagréables pour les voyageurs, il n'est pas suffisamment démontré et prouvé que dans ce contexte l'organisateur OV aurait de quelque manière manqué à son obligation de faire diligence pour venir en aide et prêter assistance au voyageur en difficulté.

Suite à des retards des vols à Singapore et à Yogyakarta le circuit n'a pu commencer que le jour 4 et le programme de circuit des jours 2 et 3 présenté à la page 227 de la brochure OV n'a pas pu être réalisé. La perte de deux jours du programme est manifestement causée par le retard des vols.

La compagnie aérienne a versé une indemnisation de 600,00€ par personne pour le retard des vols au voyage aller selon les réglementations internationales applicables. Il y a lieu de constater que, dans le mesure que suite au retard de vol les voyageurs ont subi des désagréments et dommages et ont perdu deux jours du programme, tous dommages et désagréments dus et suite au retard des vols sont correctement et suffisamment indemnisé par la compagnie aérienne qui, conformément aux réglementations internationales applicables a versé une indemnisation de 600,00€ par personne pour le retard des vols. Art.19§3 loi du 16.2.1994 : *Si une prestation faisant l'objet du contrat de voyage est soumise à l'application d'une convention internationale, l'organisateur de voyages peut exclure ou limiter sa responsabilité conformément à la convention internationale qui régit ces prestations.*

Reste la matinée et le repas libre du jour 16 qui n'ont apparemment pas été respectés. En l'absence d'une explication suffisante il y a lieu de constater qu'il y a ici un manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage. Le préjudice subi par les voyageurs de ce fait peut être fixé ex aequo et bono à 200,00€.

Il y a donc lieu de condamner la défenderesse à payer aux demandeurs le montant total de 200,00€ en espèces.

En arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages, chaque partie supporte ses propres frais de procédure.

PAR CES MOTIFS
LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande des demandeurs contre OV recevable et fondée pour un montant de 200,00€.

Condamne OV à payer aux demandeurs le montant de 200,00€.

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 26/11/.2019.

Le Collège Arbitral