

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 13 MARS 2014

En cause:

Monsieur A, domicilié XXX.
Madame B, même adresse,

Demandeurs

représentés à l'audience par Mtre C, avocat à Nivelles

Contre:

IV, Bruxelles, ayant son siège 46, Boulevard de la Woluwe à 1200 Woluwe-Saint-Lambert.
Lic XXX
N° Entreprise XXX

Défenderesse
Représentée à l'audience par Mtre D, avocat à Waterloo.

Nous soussignés:

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

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 le demandeur le 10.09.2013 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 16.09.2013 ;

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 13.03.2013 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 13.03.2013 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que Mr. A a réservé auprès de OV un hébergement hôtelier à Stockholm du 30.12.2012 au 02.01.2013 et, auprès de OV le trajet Bruxelles - Paris Charles de Gaulle en CF et Paris - Stockholm en avion (vol CAE) ; prix du trajet 386,00 €.

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 déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que Mr. A a réservé auprès de OV un hébergement hôtelier à Stockholm du 30.12.2012 au 02.01.2013 et, auprès de OV le trajet Bruxelles - Paris Charles de Gaulle en CF et Paris - Stockholm en avion (vol CAE); prix du trajet 386,00 €.

L'embarquement sur le vol AF de Paris à Stockholm a été refusé aux voyageurs parce qu'ils n'étaient pas en mesure de prouver leur arrivée à Paris Charles de Gaulle par CF de Bruxelles.

De retour à Bruxelles les voyageurs ont refusé la possibilité d'aller encore à Stockholm quelques heures plus tard par un autre itinéraire (Bruxelles-Amsterdam-Stockholm).

Le demandeur A formule une plainte de manque d'information de la part de OV, celle-ci n'ayant pas informé les voyageurs qu'ils devaient s'enregistrer au comptoir CAE à Bruxelles Midi, et réclament 1.326,50 € de dédommagement pour :annulation hôtel 349,50 €

| | |
|----------------|----------|
| taxes aéroport | 127,00 € |
| miles perdus | 850,00 € |

OV fait valoir que:

- Mr. A ne pouvait prouver qu'il était arrivé à Paris par CF
- Mr. A n'a pas limité les dégâts en refusant la possibilité de voyager encore à Stockholm quelques heures plus tard via Amsterdam.
- Mr. A ne prouve pas le lien de causalité entre le manque d'information et le dommage.
- le 850,00€ pour les miles perdus sont du moins surévalués...

DISCUSSION

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

Mr. A a réservé auprès de OV un hébergement hôtelier à Stockholm du 30.12.2012 au 02.01.2013 et, auprès de OV le trajet Bruxelles - Paris Charles de Gaulle en CF et Paris - Stockholm en avion (vol CAE); prix du trajet 386,00 €.

Des contrats d'intermédiaire de voyages au sens de l'art. 1,2° de la loi du 16.2.1994 régissant les contrats de voyage ont donc été conclus.

D'après l'art 22 de la loi du 16.2.1994 régissant les contrats de voyage l'intermédiaire de voyages a, outre l'obligation d'information prévue aux chapitres II et III de la loi, une obligation de conseil.

Arrivés à Paris Charles de Gaulle, l'embarquement sur le vol CAE de Paris à Stockholm a été refusé aux voyageurs parce qu'ils n'étaient pas en mesure de prouver leur arrivée à Paris Charles de Gaulle par CF de Bruxelles.

Il y a lieu de constater que, concernant les billets de train, nulle part l'intermédiaire IV démontre avoir informé les voyageurs du fait qu'ils devaient procéder au check-in au comptoir CAE à Bruxelles Midi pour faire le trajet Bruxelles - Paris Charles de Gaulle en CF.

SA2014-0009

Il en résulte que l'intermédiaire IV a manqué à son obligation d'information et que de ce fait les voyageurs ont subi des dommages.

Le demandeur ayant en effet perdu 127,00 € de taxes d'aéroport, il réclame à juste titre le remboursement de ce montant.

Le demandeur réclamant aussi 349,50 € de frais d'annulation de l'hôtel à Stockholm, il y a lieu à cet égard de partager la responsabilité pour ce dommage par moitiés (174,75 € + 174,75 €, les voyageurs ayant manqué à leur obligation de limiter les dégâts en refusant de partir encore à Stockholm quelques heures plus tard par un autre itinéraire (Bruxelles-Amsterdam-Stockholm).

Pour ce qui est des 850,00 € réclamés pour les miles perdus, le Collège Arbitral estime que la demande est totalement exagérée et le dommage pas prouvé du tout.

Il est dès lors clair que suite au manque aux obligations de IV le demandeur a subi des dommages. Le Collège Arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage du demandeur ex aequo et bono à 301,75 € pour tout dommage et intérêts; 301,75 € que IV doit payer au demandeur.

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, soit en l'espèce la défenderesse IV.

**PAR CES MOTIFS
LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable et fondée à l'égard de la défenderesse IV comme suit;

Fixe le dommage du demandeur ex aequo et bono à 301,75 € pour tout dommage et intérêts;

En conséquence, condamne la défenderesse IV à payer aux demandeurs la somme de 301,75 €

Délaisse à charge de la défenderesse IV les 142,15 € de frais de la procédure.

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 13 mars 2014

Le Collège arbitral

Résumé

Lors d'une vente de billets de train l'intermédiaire manque à l'obligation d'informer les voyageurs du fait qu'ils devaient procéder au check-in au comptoir AF à Bruxelles Midi.

Condamnation de l'intermédiaire à payer au voyageur un dédommagement fixé ex aequo et bono à 301,75 € + 142,15 € de frais de la procédure.

A la majorité des voix.