

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 18 OCTOBRE 2022**

**En cause :**

**Monsieur A**, de nationalité belge, né le 7 avril 1955, **Madame B**, de nationalité belge, née le 23 avril 1955 et **Madame C**, de nationalité belge, née le 7 avril 1993, tous domiciliés à la même adresse sise XXX, XXX,

**Monsieur D**, de nationalité belge, né le 4 avril 1992, domicilié à XXX, XXX,

*Ci-après dénommés conjointement les « Demandeurs »,*

*Monsieur A et madame B présents lors de l'audience,*

**Contre :**

**IV**, dont le siège social est sis à XXX, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 000.000.000,

*Défenderesse, ni représentée, ni présente lors de l'audience,*

- 
- 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 20 juillet 2022 ;
  - Vu le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
  - Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
  - Vu la convocation, du 13 septembre 2022, des parties à comparaître à l'audience du 18 octobre 2022 ;
  - Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 18 octobre 2022.
- 

**Nous, soussignés :**

- Maître E, Président du Collège Arbitral,
- Madame F, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur G, représentant le secteur 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 de 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 de Progrès 50, 1210 Bruxelles,

assistés de Madame H, en sa qualité de greffière,

**Avons rendu la sentence suivante :**

**A. FAITS**

1.

Les Demandeurs ont acheté auprès de la Défenderesse des billets d'avion pour un vol aller (Bruxelles - New-York) pour le 16 novembre 2021 et un vol retour (New-York – Bruxelles) pour le 1er décembre 2021. Le vol aller devait être effectué par CAE1, le vol retour par CAE2.

2.

Le vol aller initial des Demandeurs était direct. Cependant, au début du mois de juillet 2021, la Défenderesse a informé les Demandeurs que leur vol aller ne serait plus direct. Les Demandeurs ont informé la Défenderesse qu'ils ne pouvaient pas l'accepter. Ils ont donc acheté de nouveaux billets pour un vol direct à destination de New York qui devait être assuré par CAE3.

3.

Quelques jours avant le départ, les Demandeurs ont tenté de s'enregistrer en ligne pour leurs vols. Vu leur échec, ils ont contacté la Défenderesse. Le Défenderesse aurait alors informé les Demandeurs qu'il n'y avait aucun problème et qu'ils pouvaient simplement se rendre à l'aéroport le lendemain.

En arrivant à l'aéroport, les Demandeurs ont toutefois eu la surprise de constater que leur vol était annulé, et ce, depuis le 12 octobre 2021.

Les Demandeurs ont alors acheté de nouveaux billets sur place, de sorte qu'ils pouvaient encore se rendre à New York le 16 octobre 2022, mais pas directement. Cependant, ils ont atterri à l'aéroport de Newark et non à l'aéroport John F. Kennedy et ont donc dû prendre un taxi jusqu'à leur destination. Ainsi, les Demandeurs ont perdu une grande partie de leur premier jour à New-York.

Le vol de retour des Demandeurs ne s'est pas non plus déroulé sans problèmes.

4.

Tant par téléphone le 16 novembre 2022 que par écrit après être rentrés chez eux, les Demandeurs se sont plaints auprès de la Défenderesse.

Ils ont également contacté CAE3. La compagnie aérienne leur a confirmé qu'elle avait informé le Défenderesse, au moins deux semaines avant le départ, de l'annulation de leur vol du 16 octobre 2021.

5.

La Défenderesse a bien offert aux Demandeurs un bon d'achat à titre de geste commercial, mais a refusé le remboursement. Les Demandeurs n'ont pas accepté le bon et ont porté le présent litige devant la Commission de Litiges Voyages. Ils demandent, à présent, le remboursement intégral du prix de leurs vols ainsi que le coût du taxi qu'ils ont dû prendre à New York.

## **B. PROCEDURE**

Après examen, le Collège Arbitral se déclare compétent pour la demande.

## **C. DEMANDES**

Les Demandeurs demandent que la Défenderesse soit condamnée à payer une indemnité de 2.208,00 EUR.

La Défenderesse soutient que la demande des Demandeurs doit être déclarée recevable, mais non fondée.

#### **D. QUALIFICATION DU CONTRAT**

La Défenderesse a revendu des billets d'avion aux Demandeurs qu'elle avait achetés auprès de diverses compagnies aériennes.

Ces billets d'avion constituaient un service de voyage unique. Aucun voyage à forfait n'a été vendu.

#### **E. DISCUSSION**

1.

Les Demandeurs reprochent à la Défenderesse de ne pas les avoir informés de l'annulation de leur vol, de leur avoir fourni des informations erronées à cet égard et de ne pas leur avoir prêté assistance au moment où ils se sont trouvés dans une situation difficile en raison de l'annulation de leur vol le 16 novembre 2021.

2.

La Défenderesse ne nie pas le fait qu'elle a fourni des informations tardives et erronées aux Demandeurs. Par contre, elle ne se penche pas sur le fait qu'elle n'a pas assisté les Demandeurs le 16 novembre 2021.

Au vu des pièces du dossier et en l'absence de toute contradiction de la part de la Défenderesse, les allégations des Demandeurs apparaissent comme vraies pour le Collège Arbitral.

3.

Les Demandeurs se sont adressés à la Défenderesse afin d'obtenir d'elle le remboursement des billets d'avion pour le vol annulé. Toutefois, la Défenderesse n'est pas la compagnie aérienne qui devait assurer le vol ; elle n'a fait que revendre les billets de cette dernière. Elle n'est pas soumise aux obligations qui incombent à la compagnie aérienne.

4.

Bien que le revendeur de services de voyage individuels, ici des billets d'avion, ne soit pas soumis aux mêmes obligations que le fournisseur de ces services de voyage, à savoir la compagnie aérienne, elle a elle aussi une obligation particulière à remplir.

On peut, en effet, s'attendre à ce que la Défenderesse transmette en temps utile aux Demandeurs les informations qui lui ont été fournies par la compagnie aérienne. Ainsi, la Défenderesse avait également une obligation, certes limitée, de fournir aux Demandeurs une assistance et des informations correctes.

La Défenderesse n'a pas informé les Demandeurs de l'annulation de leur vol, ne leur a pas fourni les informations correctes la veille de leur départ et était injoignable lorsqu'il est apparu le 16 novembre que les Demandeurs ne pouvaient pas partir comme prévu.

5.

En raison de ce manque d'assistance et d'information de la part de la Défenderesse, les Demandeurs ont dû réserver de nouveaux vols à la dernière minute et ne sont arrivés à destination que beaucoup plus tard.

Par conséquent, il convient que la Défenderesse verse aux Demandeurs des dommages et intérêts. Le Collège Arbitral évalue ces dommages et intérêts ex aequo et bono à 450,00 EUR.

Numéro de dossier : SA 2022-0044

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLÈGE ARBITRAL**

Statuant de manière contradictoire à l'encontre de toutes les parties,

Se déclare compétent pour prendre connaissance de la demande des Demandeurs,

Constata que la demande des Demandeurs à l'encontre de la Défenderesse est recevable et partiellement fondée,

Déclare que la Défenderesse est tenue de verser aux Demandeurs un montant de 450,00 EUR,

Ainsi prononcé à la majorité des voix à BRUXELLES, le 18 octobre 2022.