

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 8 AOUT 2019**

**En cause :**

Monsieur A et son épouse madame B, tous deux domiciliés à XXX XXX ;

*Demandeurs, présents à l'audience.*

**Contre :**

**OV**, ayant son siège social à XXX XXX numéro d'entreprise XXX XXX ;

*Défenderesse*

Représentée par Me. C, loco Me. D, dont le cabinet est situé à XXX XXX, faisant défaut à l'audience.

---

**Nous soussignés :**

Me. E, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Mme F, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Me. G, en sa qualité de représentant des consommateurs ;

Me. H, en sa qualité de représentant de l'industrie du tourisme ;

Mme I, 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 à 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 à City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 BRUXELLES.

Assistés de madame J, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière.

**Avons rendu la sentence suivante :**

**A. La procédure :**

Vu

- Les articles 1676 et suivants du Code Judiciaire ;
- Le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 28 mai 2019 ;
- Le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- Les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;
- L'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- La convocation des parties à comparaître à l'audience du 8 août 2019 ;
- L'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 8 août 2019.

**B. Au fond :**

**1. Les faits**

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, de l'explication des demandeurs à l'audience et de l'instruction de la cause, que les demandeurs ont réservé en date du 10 septembre 2018 par l'intermédiaire de la défenderesse, un voyage pour trois personnes du 13 avril 2019 au 20 avril 2019, avec destination Club Palmye à ANTALYA en TURQUIE.

La réservation comprenait un vol aller-retour pour trois personnes, le logement au Club Palmye en formule all-in, le tout au prix de 3.380,00 EUR.

Le vol numéro FHY7577 ANTALYA-BRUXELLES en date du 20 avril 2019 devait partir à 11.40 heures mais ne semble être parti que vers 17.15 heures. L'arrivée à BRUXELLES ayant été prévue à 15 heures, les demandeurs ne sont arrivés finalement qu'à 20.45 heures à l'aéroport de Bruxelles National.

En attendant le vol retour à ANTALYA, les demandeurs auraient contacté le RO, qui a à son tour aurait contacté la compagnie aérienne FREEBIRD, les demandeurs n'ayant reçu aucune information sur place, ni eau, ni nourriture.

**2. La demande**

La compagnie FREEBIRD refusant d'intervenir pour un quelconque dédommagement, les demandeurs se sont tournés vers RO et ont initialement formulé une demande de 1.307,74 EUR à l'encontre de la défenderesse.

**3. La qualification du contrat.**

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la demanderesse a réservé le 10 septembre 2018 auprès du RO un voyage pour trois personnes du 13 avril 2019 au 20 avril 2019.

Il s'agit dès lors d'un contrat de voyage conclu au sens de l'article 3 de la loi du 21 novembre 2017, relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

L'action telle qu'introduite dans les délais, doit être déclarée recevable, aucun moyen valable d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par les parties.

#### **4. Discussion**

Après avoir entendu les demandeurs à la cause et fait examen de tous les éléments et des pièces du dossier, le collège arbitral constate que les parties ont très vite entamé des négociations en vue de trouver une solution amiable.

Chacune d'elles a formulé des propositions concrètes ce qui émane des pièces versées au dossier et plus particulièrement l'échange de courriel datant du 24 mai 2019.

Ayant formulé une proposition de l'ordre de 375,00 EUR à titre de dédommagement pour solde de tout compte, madame B a répondu comme suit :

« ...

*Nous acceptons la proposition à la condition que nos autres frais liés au retard soient également remboursés.*

...

*Dans ce cas, le total reviendra : 482,74 EUR. »*

Quelques minutes après, la défenderesse a répondu :

*« On fait le tout en bon 483,00 EUR. »*

A l'audience, monsieur et madame A-B ont explicitement reconnu avoir accepté cette dernière offre de 483,00 EUR pour solde de tout compte.

Au vue de ces éléments, le Collège arbitral estime qu'un accord est intervenu entre les parties à tout le moins en ce qui concerne le montant proposé et accepté pour solde de tout compte.

Cependant, les parties ne semblent pas s'être accordées sur le moyen de paiement de cette indemnisation. La défenderesse ayant proposée d'émettre un bon d'un montant de 483,00 EUR alors que les demandeurs insistent pour que ce montant leur soit versé.

Le Collège n'est pas compétent pour déterminer la destination des dommages, vu le principe de la libre disposition de l'indemnité maintenu par la Cour de Cassation depuis l'arrêt du 13 janvier 1983.

S'agissant d'une compensation financière pour le dommage subi lors du voyage ayant eu lieu du 13 avril 2019 au 20 avril 2019, il convient de condamner la défenderesse à verser le montant de 483,00 EUR en espèces aux demandeurs.

Dans le cas contraire, un « bon » de 483,00 EUR équivaldrait à imposer aux demandeurs de réserver un nouveau voyage au RO alors que ceux-ci souhaite être indemnisé pour le dommage subi lors d'un dernier voyage.

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande originaire des demandeurs recevable et partiellement fondée ;

Condamne la défenderesse RO à verser aux demandeurs à titre de dommages et intérêts un montant forfaitaire de 483,00 EUR pour solde de tout compte.

Ainsi jugé à l'unanimité à BRUXELLES le 8 août 2019.

Le collège arbitral