

SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES
VOYAGES

AUDIENCE DU 12 MAI 2015

En cause de:

Monsieur A et son épouse B domiciliés ensemble à XXX

Demandeurs comparissant à l'audience en la personne de Monsieur A.

Contre:

La OV, ayant son siège social à XXX, Licence : XXX,
BCE : XXX

Défenderesse représentée à l'audience par Madame C, du service clientèle

Nous soussignés:

1. Maître XXX, Avocat au XXX dont le cabinet est établi à XXX, Président du Collège,
2. Madame XXX, représentant le secteur de la consommation,
3. Madame XXX, représentant le secteur de la consommation,
4. Madame XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,
5. Monsieur XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,

Tous ayant élu domicile à l'adresse de la Commission de Litiges Voyages, 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50,

Agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé 50 rue du Progrès (Service Fédéral Publique Economie) à 1210 Bruxelles.

Assistés de Madame XXX 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, rédigé, complété, signé le 25 novembre 2014

Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française, au choix des parties, et notamment:

- l'accord écrit des parties sur la procédure d'arbitrage,

- les pièces déposées par elles,
- les moyens développés par écrit par les parties,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 12 mai 2015
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 12 mai 2015

QUALIFICATION DU CONTRAT

En date du 11 janvier 2014 les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse des billets d'avion (vols secs) avec CAE de Liège (Bierset) vers Djerba et retour avec vol aller le 06 avril 2014 et vol retour le 18 avril 2014 pour un prix total, frais administratifs compris, de 659,75 €. Le contrat est un contrat d'intermédiaire de voyages au sens de la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyage.

QUANT AUX FAITS

Ceux-ci résultent de l'exposé précisé ci-avant et plus spécifiquement des positions respectives des parties qui se résument comme suit:

A) Position du demandeur:

Lors du vol aller le 06 avril 2014 le départ a été retardé de 1h30 vu que de nombreuses personnes ne figuraient pas sur la liste d'embarquement, une escale a été effectuée à Lille qui n'était pas annoncée sur les informations remises après la confirmation par la défenderesse, il n'y avait pas assez de plateaux repas pour tout le monde (40 pour 123 passagers) et les bagages des demandeurs ne sont pas arrivés sur place lors de l'arrivée de l'avion. Les demandeurs n'ont récupéré leurs bagages que le lendemain et un bagage avait été endommagé. Lors du vol retour le 18 avril 2014 suite à une surréservation les demandeurs n'ont pas pu embarquer. Ils n'ont que pu prendre place le lendemain à bord d'un vol Djerba-Orly avec sur place une prise en charge par taxi privé pour le reste du voyage : pour Monsieur vers son domicile et pour Madame vers l'aéroport de Liège pour récupérer la voiture. Suite à la plainte des demandeurs une compensation a été offerte de 484,00 € (400,00 € Règlement 261/2004 + 84,00 € restaurant et taxi) plus 60,00 € pour les dommages au bagage. Les demandeurs estiment que ceci ne compense pas leur préjudice. Ils réclament en plus de l'indemnité reçue une somme de 100,00 € pour le retard de livraison des bagages lors du vol aller, 10,00 € pour une carte de téléphone et une demande d'indemnisation du manque à gagner et/ou la perte financière suite à l'ouverture tardive du magasin et les désagréments des clients dont la livraison de scooters prévue le 19 avril 2014 a été retardée. Pour cette perte une demande complémentaire de 556,00 € est réclamée. Ils réclament aussi une indemnité de 400,00 (Règlement 261/2004) € pour Madame qui n'a pas pu embarquer sur le vol du 18 avril 2004 contrairement aux affirmations de la défenderesse.

B) Position de la partie défenderesse:

La défenderesse estime avoir appliqué le Règlement CE n° 261/2004. Elle estime que la compensation offerte de 484,00 € (400,00 € Règlement 261/2004 + 84,00 € restaurant et taxi) plus 60,00 € pour les dégâts au bagage couvre le préjudice des demandeurs. En conclusions elle propose de majorer cette proposition de 110,00 € pour compenser le retard de bagages (100,00 €) et la carte de téléphone (10,00 €) mais estime que la demande complémentaire n'est pas fondée. Elle fait valoir que l'indemnisation prévue au Règlement

n°261/2004 est un dédommagement fixe qui doit couvrir les pertes (y compris la perte de salaire) et les dommages moraux.

DISCUSSION

Quant à la compétence du Collège arbitral de la Commission de litiges voyages:

Les conditions générales de la défenderesse (Article 18) stipulent expressément que les litiges non résolus par une conciliation pourront être soumis à l'arbitrage de la Commission de litiges voyages.

La demanderesse a également postulé par écrit le même arbitrage le 26 septembre 2014.

Le Collège arbitral est dès lors compétent pour connaître du litige, aucun moyen d'incompétence n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

Quant au fondement de la demande et aux responsabilités

Conformément à l'Article 27 de la Loi du 16 février 1994 l'intermédiaire de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat, conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'intermédiaire de voyage. En vertu de l'Article 19§3 de la Loi précitée, déclaré applicable également à l'intermédiaire de voyage par l'Article 28, l'intermédiaire peut exclure ou limiter sa responsabilité conformément à la convention internationale qui régit ces prestations quand une prestation faisant l'objet du contrat de voyage est soumise à l'application d'une convention internationale.

En ce qui concerne le vol aller, la responsabilité du transporteur aérien pour les dommages aux bagages et le retard des bagages est régie dans le cas présent par la Convention de Varsovie (1929) telle qu'amendée par le Protocole de La Haye (1955) et le Protocole Additionnel n° 2 de Montréal (1975) ratifiés tant par la Belgique que la Tunisie et les conditions générales de voyages du transporteur aérien et/ou l'intermédiaire de voyages. Le Collège Arbitral note que le dommage à la valise d'un montant de 60,00 € a déjà été versé aux demandeurs et que la défenderesse se déclare d'accord d'allouer un montant complémentaire de 100,00 € pour le retard des bagages et 10,00 € pour la carte de téléphone demandés par les demandeurs soit une indemnité complémentaire de 110,00 €.

En ce qui concerne le vol retour, le refus d'embarquement des demandeurs est régi par le Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement Européen et du Conseil du 11 février 2004. En vertu de l'Article 7 le droit à l'indemnisation des passagers est forfaitairement fixé à 400,00 € pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1.500 km et pour tous les autres vols de 1.500 à 3.500 km. En vertu de l'Article 8 les passagers ont aussi droit à un réacheminement vers leur destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais et en vertu de l'Article 9 les passagers ont droit à une prise en charge (rafraichissements et possibilités de se restaurer en suffisance compte tenu du délai d'attente, un hébergement à l'hôtel au cas où un séjour d'attente d'une ou plusieurs nuits est nécessaire, le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu de l'hébergement). L'Article 12 du Règlement précité précise également qu'il s'applique sans préjudice du droit d'un passager à une indemnisation complémentaire.

Le Collège Arbitral note que la défenderesse n'a indemnisé que 400,00 € pour Monsieur et 84,00 € pour le taxi et le restaurant. Les pièces déposées démontrent clairement que Madame et Monsieur ont voyagé le 19 avril 2014 de Djerba à Orly contrairement aux affirmations de la défenderesse. Etant donné que Madame a également subi le refus d'embarquement une indemnité de 400,00 € doit également lui être accordée.

Le Collège Arbitral estime également que le préjudice subi par Monsieur suite à l'arrivée le lendemain et l'impossibilité d'ouvrir son commerce le samedi 19 avril 2014 et le manque à gagner qui en a résulté n'est pas prouvé à suffisance de droit.

CONCLUSION

Quant au dommage:

Le Collège Arbitral condamne la défenderesse à payer aux demandeurs en complément des sommes de 484,00 € et 60,00 € déjà versées les sommes de 100,00 € pour retard de bagages lors du vol aller, 10,00 € pour la carte téléphonique, 400,00 € pour le refus d'embarquement de Madame pour le vol retour, soit au total 510 € (cinq cent dix euros).

Les frais d'arbitrage:

Etant donné qu'aucune indemnité n'a été proposée avant la saisine de la Commission de Litiges Voyages à Madame malgré son refus d'embarquement, que la demande est déclarée partiellement fondée, le Collège décide de laisser à charge des parties 50% des frais de plainte d'un montant de 106.60 € avancés par les demandeurs.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable et partiellement fondée ;

Fixe le dommage des demandeurs, en plus des sommes de 484,00 € et 60,00 € déjà versées à 100,00 € + 10,00 € + 400,00 €.

Condamne en conséquence la défenderesse à payer aux demandeurs le montant de 510,00 € de dédommagement pour le préjudice subi ;

Laisse à charge de la défenderesse les 53.30 € de frais de procédure ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 12 mai 2015.

Le collège Arbitral