

**COMMISSAIRE AUX AGENCES, ZONE DEUX ET  
COMMISSAIRE AUX AGENCES TEMPORAIRE, ZONE UN**

29, Route de l'Aéroport

P.O. Box 833

CH-1215 Genève 15 Aéroport

Suisse

Téléphone: +41 22 799 3900, fax: +41 22 799 3902

[www.travel-agency-commissioner.aero](http://www.travel-agency-commissioner.aero)

---

**Dans l'affaire :**

Team Organisation Eurl  
Carib Holidays Guadeloupe  
24, avenue du Pdt JF Kennedy  
BP 208  
97 118 Saint François  
Guadeloupe  
(IATA Code Numérique: 81-5002-5)

Demandeur

vs

Administrateur aux Agences  
International Air Transport  
Association - IATA  
33, route de l'Aéroport  
Case postale 416  
1215 Genève 15 Aéroport  
Suisse

Répondant

**Introduction**

La procédure de réexamen sur laquelle est fondée la présente Décision est prévue dans la Résolution IATA # 820e – Conduite des Réexamens par le Commissaire aux Agences de Voyages. Cette réservation contient les pouvoirs et les attributions du Commissaire aux Agences de Voyages. Le soussigné est le Commissaire pour la Zone Deux et Commissaire *ad interim* pour la Zone Un, nommé conformément aux dispositions de la Résolution IATA # 820d – Bureau du Commissaire aux Agences de Voyage.

**Intervenants**

2. Le Demandeur est Team Organisation Eurl, qui opère sous le nom de Carib Holidays Guadeloupe, agence de voyage dont le siège se trouve à St. François, Guadeloupe. Le Demandeur est une Agence Agréée IATA depuis décembre 1998. Lors de l'audience des intervenants à Paris le 24 avril 2007, le Demandeur était représenté par son directeur. M. Thierry Pin.

3. Le Répondeur est l'Administrateur aux Agences de l'International Air Transport Association ('IATA'), qui agit au nom des diverses compagnies aériennes membres de l'IATA, qui ont délégué certaines fonctions à celle-ci. L'IATA existe sur l'autorité d'un acte du parlement canadien (Statuts Canada, 1945, chap. 51, amendé en 1975). Elle est le groupement mondial des compagnies lignes aériennes internationales. L'IATA assure certains services en commun pour ses 265 membres. Ces services comprennent l'administration du Programme Agences et la gestion du Plan de Facturation et de Règlement ('BSP'). Le BSP est un système centralisé qui assure la fourniture de documents uniformes de transport, leur comptabilisation et leur règlement par les Agences Agréées IATA. L'Administrateur aux Agences a la responsabilité particulière pour la bonne gestion du BSP.
4. L'IATA divise le monde en trois Zones. En Zone Deux le bureau principal de l'Administration aux Agences se trouve à Genève, Suisse. Le bureau IATA qui dessert la Guadeloupe est celui de Paris qui s'occupe du BSP en France et en Guadeloupe.
5. Le Programme Agences consiste principalement en un jeu de Résolutions adoptées par la Conférence Agences Passages – IATA qui contient les règles et autres dispositions qui gouvernent les rapports commerciaux entre les Agences Agréées IATA et les compagnies aériennes membres de l'IATA. Le tout est publié chaque année dans le Manuel de l'Agent de Voyages.
6. Quoique situé physiquement dans la Zone Un (les Amériques), pour des raisons évidentes, l'agence du Demandeur est traitée par l'IATA selon la Résolution 818 – Règles des Agences de Vente aux Passagers – Europe et non par la Résolution des Agences 808 Passenger Sales Agency Rules – Latin America & Caribbean.
7. Lors de l'audience des parties devant le Commissaire aux Agences de Voyages, le Demandeur fut représenté par M. Patrick Xavier, Directeur Opérations IDFS France. Par consentement des parties, l'audience a eu lieu aux bureaux IATA, à Paris le 23 avril 2007.

#### Facteurs Contractuels

8. L'instrument contractuel de base est le Contrat d'Agence de Vente de Passages (Résolution de l'IATA # 824). Selon ce contrat l'IATA représente toute compagnie aérienne membre de l'association qui nomme l'Agent par la suite comme son agent de vente. Le contrat incorpore la Résolution 818 – Règles des Agences de Vente aux Passagers – Europe, ainsi que le Manuel du BSP destiné aux Agents (Annexe 'I' de la Résolution de l'IATA # 850). Le contrat et ces règles sont republiés chaque année par l'Administrateur aux Agences dans le Manuel de l'Agent de Voyage, adressé à chaque Agence Agréée IATA. Pour les besoins de ce réexamen, l'édition du manuel publié en janvier 2007 fait foi.
9. Selon les conditions de la Résolution 818, Annexe 'A', § 1.10.6 toute Agence Agréée déclarée en défaut par l'Administrateur aux Agences peut demander conformément à la Résolution 820e le réexamen de la décision par le Commissaire aux Agences. Ceci est le cas actuel.

### Les faits

10. Le soussigné, en consultation avec les parties, a examiné les règles concernant ce litige telles que publiées dans le Manuel de l'Agent de Voyage. Il fut établi que tous les directeurs chargés de la gestion des BSP nationaux ont reçu ordre des plus hautes instances de la direction de l'IATA d'appliquer les règles IATA à la lettre, sans aucune latitude permise. Vu sous cet angle, le Demandeur qui a réglé sa facture BSP en retard, était en infraction de ses obligations contractuelles, nonobstant les raisons pour le paiement défectueux. Il va de soi que la gestion efficace et juste du BSP nécessite une approche consistante, impartiale et ferme dans l'application des règles, dans l'intérêt général. Les économies générées pour l'industrie que l'observation stricte des règles est impérative et tout à fait défendable.

11. Le Demandeur rapporte et règle ses ventes par voie du BSP France. Le montant de sa facture BSP pour le mois de janvier 2007 fut €86'942.92 dû le 19 février. Le Demandeur au moyen de deux chèques a versé un montant total de €76'942.92, c'est-à-dire €10'000 de moins.

12. Le Répondant communiqua ce manquement par courriel du bureau de Paris le 20 février et exigea le règlement immédiat du solde. Or les 20 et 21 février étaient chômés en Guadeloupe en raison du Carnaval. Les banques ainsi que le bureau du Demandeur étaient donc fermés ces jours-là. Ayant lu le courriel du Répondant lors de la reprise de travail le 22 février, le Demandeur effectua immédiatement le règlement du solde et régla également les ventes du mois de février en même temps.

13. Cependant, n'ayant pas reçu règlement du solde sur demande le 20 février, le Répondant a exigé de la part du Demandeur que celui-ci fournisse une garantie financière d'un montant de €297'000, calculé selon une formule reconnue par l'industrie.

14. Le Répondant ne pouvait pas accepter l'explication fournie par le Demandeur pour le retard de paiement comme étant une raison valable justifiant ce retard.

15. Au cours du processus de préparation pour l'audience le Demandeur a fourni des documents émis par les autorités bancaires de Guadeloupe confirmant le fait que les 20 et 21 février furent bien chômés. Il a également fourni un certificat signé par la direction de sa banque attestant que pendant toute la période en question (c.à.d. du 20 au 22 février) le montant crédité au compte du Demandeur était toujours en excédent de €60'000.

16. La notification de défaut fut envoyée par l'IATA (Madrid et Genève) le 26 février au Répondant, quatre jours après le règlement du solde dû.

### Constatations

17. Le Demandeur concède avoir commis de bonne fois une erreur, argument non contesté par le Répondant qui observe cependant que, selon les règles IATA, le paiement en retard d'une facture BSP déclenche automatiquement et inéluctablement la procédure disciplinaire prévue dans la Résolution 818, Annexe 'A'.

18. Le soussigné accepte et le Répondant ne conteste pas qu'il s'agissait d'une erreur administrative attribuable au fait que le Demandeur a émis deux chèques sans vérifier que leur total ne correspondait pas au montant dû redevable. Il s'agissait ni de manque de moyens financiers ni de volonté mais d'un manque d'attention aux détails.

19. Si le Demandeur avait versé le bon montant au lieu d'un montant erroné à la date de règlement, il n'y aurait pas eu de faute. Cependant, il a failli dans son strict devoir contractuel et la faute reste entièrement la sienne.

20. Le soussigné reconnaît que le personnel du Répondant appliqua les règles objectivement tout en respectant le cadre exigü imposé par la haute direction. Le manquement du Demandeur, bien qu'humain, pouvant être évité et il est à noter que le Demandeur a depuis cet incident mis en place un mécanisme de règlement qui éviterait le risque de répétition de semblables erreurs.

21. Le soussigné prend aussi note du fait que cette erreur administrative a coûté cher au Demandeur qui a été effectivement exclu du BSP par la suite pendant une période de deux mois. Cette exclusion constitue une leçon sévère pour le manque d'attention qui l'a provoquée.

### Décision

22. Les dispositions régissant les Décisions que le Commissaire aux Agences peut prendre suite à une demande de réexamen faite par un Agent de Voyages sont définies dans la Résolution 820d § 3.1. Elles accordent au Commissaire une certaine latitude, à condition que chaque Décision soit conforme au Contrat d'Agence de Vente de Passages et à la Réglementation des Agences de Vente (Passages) et qu'elle puisse être raisonnablement appliquée.

23. Le Demandeur a effectivement commis une faute, mais celle-ci ne faisait pas partie des fautes graves envisagées par la Réglementation des Agences de Vente (Passages). Cette réglementation essaie très raisonnablement d'éliminer les risques de défaillance fiduciaire et d'assurer une protection maximale de l'argent des compagnies aériennes du BSP. Dans ce cas précis, aucune somme d'argent d'une compagnie aérienne du BSP n'a été soumise à un risque et l'erreur était une erreur technique, à l'opposé de fiduciaire. Il y a eu tout simplement un manque de rigueur de la part d'un employé, et cette erreur n'a pas été détectée par la direction du Demandeur, comme cela aurait dû être le cas.

24. Pour ces raisons la mise en défaut enregistrée est donc suspendue par la présente Décision et la demande d'une garantie bancaire est annulée. Le paiement insuffisant était une aberration et ne correspond pas aux bons résultats du Demandeur.

25. En conséquence, il est décidé que le Demandeur retrouvera les conditions de crédit normales en tant qu'Agent Accrédité, avec effet immédiat mais que la mention d'une instance d'Irrégularité sera notée au dossier du Demandeur.

26. En outre, puisque la faute du Demandeur a causé du travail supplémentaire et généré des frais administratifs au Répondant, décision a été prise qu'une contribution forfaitaire pour pallier cette dépense supplémentaire, fixée à €400, sera à payer par le Demandeur au Répondant, moyennant une note de débit émise par ce dernier.

27. Cette Décision n'empêche pas le Répondant d'exercer son jugement discrétionnaire et de demander un futur examen des comptes du Demandeur, s'il suspecte qu'un contrôle exceptionnel se justifie.

28. Aucun frais ni honoraires ne seront perçus par le soussigné pour son intervention dans cette affaire.

29. Il est également rappelé aux parties que les termes de la Résolution 820e, §4 stipulent qu'un Agent lésé par la Décision du Commissaire aux Agences a le droit de demander un arbitrage, conformément à la Résolution 818, § 12 – Droit à l'Arbitrage.

**Décidé** ce 23<sup>e</sup> jour d'avril 2007, à Paris.

Brian Barrow  
Commissaire aux Agences, Zone Deux &  
Commissaire aux Agences temporaire, Zone Un

**NOTE:** Le chapitre 'Décision' (§22 –29) fut publié le 24 avril et livré directement aux parties. La décision complète avec les attendus a été envoyée par courriel aux parties le 30 avril 2007.