

[...]

31.020/II/PF
MV/FY

Madame le Ministre,

En sa séance du 24 février 2000, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre la Société nationale des Chemins de Fer belges, par un particulier francophone qui a reçu des billets pour le voyage Bruxelles-Paris, rédigés en néerlandais, alors que la procédure de demande aurait été faite en français par l'intermédiaire de l'agence (HORECO, rue Capitaine Crespel à 1050 Bruxelles).

Le plaignant avait joint, à l'appui de sa requête, une copie des billets de train et de la facture de l'agence de voyages.

A la demande de renseignements de la CPCL, votre prédécesseur, Monsieur Daerden, répondait :

« ...

En effet, les billets délivrés et dont une copie était jointe à votre lettre précitée, sont des titres de transport émis au tarif RIT (Rail Inclusif Tours) qui est réservé aux Tours Opérateurs, les agents de voyages jouant le rôle d'intermédiaire entre ces Tours opérateurs et les voyageurs.

Ainsi, le client a commandé ses titres de transport via une agence de voyages, qui, à son tour, a contacté un Tour Opérateur pour la réservation. Ce dernier est entré en contact avec la SNCB pour obtenir la formule tarifaire dont question ci-dessus. Il n'y a donc pas eu de contact entre la SNCB et le client de ladite agence. Ce contact n'est d'ailleurs pas souhaité vu que la SNCB possède son propre canal de vente.

Le Tour Opérateur vend des voyages au public à l'intermédiaire d'agences de voyages et commande ensuite la réservation à la SNCB, qui à son tour facture le voyage au Tour Opérateur.

Par ailleurs, la facture dressée par l'agence de voyages et transmise au voyageur est bien rédigée en langue française mais la SNCB n'a, à aucun moment, eu connaissance de ce document. Il est très aisé de constater que la date de cette facture (24.11.1998) est postérieure à celle à laquelle les billets ont été imprimés (03.11.1998 à 12h03).

Comme les billets ont été réservés à la SNCB par le Tour Opérateur, ceux-ci ont été confectionnés dans la langue utilisée lors de la commande. Dans le cas présent, si la langue française devait être utilisée, une demande explicite devait être formulée au moment même de cette commande.

Au vu de ce qui précède, j'estime que la SNCB ne porte aucune responsabilité quant aux désagréments encourus et ne peut donc pas être accusée de non-respect des lois linguistiques.

A cet égard, je me dois de préciser qu'elle ne dispose d'aucun élément pour identifier le voyageur et a fortiori la langue qu'il préfère utiliser. »

Suite à une demande complémentaire de renseignements de la CPCL, vous transmettez, en date du 9 février 2000, la réponse fournie à ce propos par Monsieur E. Schouppe, administrateur délégué :

« La société Frantour Belgique en tant qu'organisateur de voyages dans le sens de l'article 1, 3 de la loi du 16.02.1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages se procure des titres de transport auprès de la SNCB afin de les revendre comme partie d'un voyage à forfait.

L'organisateur de voyage est défini comme « une personne agissant en tant que vendeur au sens de la loi du 14.07.1991 sur les pratiques de commerce et sur l'information et la protection du consommateur qui vend ou offre en vente la combinaison décrite à l'article 1, 1° de cette loi directement ou à l'intervention d'un intermédiaire de voyage » (article 1, 3° de la loi du 16.02.1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages). Les titres de transport achetés par Frantour Belgique auprès de la SNCB faisant l'objet du présent dossier sont vendus au consommateur à l'intervention de l'intermédiaire de voyages Horeco Voyages. L'article 1, 1° de la même loi définit le contrat d'organisation de voyages comme « tout contrat par lequel une personne s'engage, en son nom, à procurer à une autre, moyennant un prix global, au moins deux des trois services suivants : a) transport, b) logement, c) autres services touristiques, non liés au transport ou au logement, qui ne sont pas accessoires au transport ou au logement dans une combinaison préalable organisée par ladite personne ou par un tiers, pour autant que les prestations incluent une nuitée ou dépassent une durée de vingt-quatre heures ».

En application de l'article 41 de la loi du 18.07.1966 sur l'emploi des langues en matière administrative, la SNCB en vendant des titres de transport à une entreprise privée ayant son siège à Bruxelles-Capitale a rédigé les titres dans la langue dans laquelle son client s'est exprimé.

La Société Frantour Belgique ayant vendu à son tour les titres de transport (par l'intermédiaire de Horeco Voyages) en son propre nom (cf. La définition de l'article 1, 1° de la loi régissant le contrat d'organisation de voyages) ne peut pas être considérée comme un collaborateur chargé de mission ou expert privé désigné par la SNCB dans le sens de l'article 50 de la loi et dès lors n'est pas soumise à ladite loi ».

*
* *

De la réponse fournie par Monsieur Shoupe, administrateur délégué de la SNCB, il ressort que c'est la société « Frantour Belgique » tour-opérateur, qui a vendu au plaignant, par l'intermédiaire de l'agence de voyages Horeco, un séjour à forfait comprenant logement et transport.

A la lumière des renseignements obtenus auprès de la SNCB et des précédents dossiers de la CPCL en la matière, il faut distinguer deux catégories de tour-opérateurs :

- ❑ ceux qui sont liés à la SNCB par un contrat d'agrément leur permettant d'émettre des titres de transports au nom de la société, à l'exemple de Sun International, établi à Ostende. Ce type de tour-opérateur est considéré comme collaborateur privé de la SNCB au sens de l'article 50 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), et est tenu au respect des lois linguistiques ;
- ❑ ceux qui ne sont pas liés à la SNCB par un contrat d'agrément, ne sont pas accrédités pour l'émission de titres de transports et ne sont donc pas considérés comme collaborateurs privés de la SNCB au sens de l'article 50 précité des LLC.
C'est le cas du tour-opérateur « Frantour Belgique » dont question ici. En tant qu'entreprise privée, il n'est pas tenu au respect des LLC.

Pratiquement, « Frantour Belgique » achète des billets de transport à la SNCB et les revend, en son propre nom, à sa clientèle, comme parties de voyages à forfait.

En l'occurrence la vente du billet de transport incriminé au plaignant implique uniquement la société Frantour Belgique et s'inscrit dans le cadre des relations privées entre une société commerciale et sa clientèle.

La CPCL estime donc la plainte à l'égard de la SNCB recevable mais non fondée.

Copie du présent avis est notifiée à la société « Frantour Belgique », à l'agence de voyages Horeco ainsi qu'au plaignant.

Veillez agréer, Madame le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Le Président,

[...]