

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 13 MAI 2014

En cause:

Madame A, domiciliée XXX.

Demanderesse
comparaissant personnellement à l'audience

Contre:

OV, ayant son siège XXX.
Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse
Représentée à l'audience par Mr. B, Quality Control Supervisor.

Nous soussignés:

1. Monsieur XXX, XXX,
président du collège arbitral.
2. Madame XXX, XXX,
représentant les consommateurs.
3. Madame XXX, XXX,
représentant les consommateurs.
4. Madame XXX, XXX,
représentant l'industrie du tourisme.
5. Madame XXX, XXX,
représentant les consommateurs.

assistés de Madame XXX en qualité de greffier,

en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé 16 Boulevard du Roi Albert II (Service Fédéral Public Economie) à 1000 Bruxelles.

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, signé par la demanderesse le 14.11.2013 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 18.11.2013 ;

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

Vu les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;

Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;

Vu la convocation des parties à comparaître à l'audience du 13.5.2014 ;

SA2014-0016

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 13.05.2014 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que début mai 2013 la demanderesse a réservé sur le site OV un voyage en Egypte pour 2 personnes du 18.08.2013 au 01.09.2013 avec séjour à l'hôtel A, 5*, all in, au prix total de 1.698,00€.

Que dès lors un contrat de voyages a été conclu au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

Que l'action, telle qu'introduite dans les délais, doit dès lors être déclarée recevable, aucun moyen d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

QUANT AUX FAITS :

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que la demanderesse a réservé sur le site OV un voyage en Egypte pour 2 personnes du 18.08.2013 au 01.09.2013 avec séjour à l'hôtel A, 5*, all in, au prix total de 1.698,00€.

Le Ministère des Affaires Etrangères Belge ayant émis un avis de voyage négatif pour les voyages à destination de l'Egypte, OV a annulé le voyage sans indemnisation.

Le 17.08.2013 la demanderesse s'est rendue à l'agence de OV pour réserver un autre voyage. La seule possibilité qui pourrait convenir à la demanderesse était plus chère de quelques 2.000€. La demanderesse n'a pas réservé ce voyage et le prix payé pour son voyage annulé lui a été remboursé.

La demanderesse se plaint du fait qu'une alternative satisfaisante lui a été proposée, mais qu'un supplément exorbitant lui a été demandé, alors que l'alternative aurait dû être proposée au même prix.

La demanderesse réclame 2 x 1.000€ de dédommagement plus 300€ pour frais, intérêts, perte de temps, rédaction recommandé; en total 2.300,00€.

DISCUSSION

1. Fondement de la demande:

Il résulte des éléments de la cause et des débats que la demande n'est pas fondée.

La demanderesse a réservé sur le site OV un voyage en Egypte pour 2 personnes du 18.08.2013 au 01.09.2013 avec séjour à l'hôtel A, all in, au prix total de 1.698,00€.

Le Ministère des Affaires Etrangères Belge ayant émis un avis de voyage négatif pour les voyages à destination de l'Egypte, OV a annulé le voyage sans indemnisation.

La demanderesse réclame 2.300€ de dédommagement parce qu'un autre voyage lui aurait été proposé moyennant un supplément de 2.000€ alors que l'alternative aurait dû être proposée au même prix.

En conclusions OV fait valoir que:

- 1) l'annulation suite à l'avis négatif étant la conséquence d'un cas de force majeure, le voyageur ne peut exiger une indemnisation.
- 2) dans ce cas l'organisateur n'a pas d'obligation de proposer une alternative au même prix.
- 3) le voyageur n'ayant réservé un autre voyage, le prix du voyage annulé a été remboursé.

L'article 14 de la loi régissant les contrats de voyage prévoit que si l'organisateur de voyages résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a le choix entre:

- soit l'acceptation d'une autre offre de voyage ... sans avoir à payer de supplément...
- soit le remboursement

Le voyageur peut également exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat, sauf - ...si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure...

Dans le cas présent l'annulation suite à l'avis négatif du Ministère des Affaires Etrangères est la conséquence d'un cas de force majeure. Le voyageur ne peut donc exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat.

Il n'y a donc à cet égard aucune faute ni manque aux obligations dans le chef de l'organisateur de voyages.

L'article 14 de la loi régissant les contrats de voyage ne prévoit pas d'obligation pour l'organisateur de voyages de proposer une alternative équivalente sans supplément. Il peut proposer une alternative et, dans ce cas, le voyageur a le choix de l'accepter ou de demander le remboursement du voyage.

Dans le cas présent, OV n'a pas proposé d'alternative.

La demanderesse elle-même s'est rendue à l'agence de OV pour choisir un autre voyage. La seule alternative possible pour le lendemain qui pouvait convenir à la demanderesse n'a pas été acceptée par la demanderesse parce qu'elle aurait dû payer un supplément de 2.000€ qu'elle considérait exorbitant.

Il n'y a donc à cet égard non plus aucune faute ni manque aux obligations dans le chef de l'organisateur de voyages.

Aucun manque aux obligations ni faute n'étant prouvé dans le chef de l'organisateur du voyage, aucune responsabilité ne peut être retenue à son égard et la demande doit être déclarée non fondée.

2. Les Frais:

Il est expressément précisé dans la brochure d'information de la Commission de Litiges Voyages que les frais de la procédure sont à charge de la partie qui succombe dans la procédure d'arbitrage, soit en l'espèce la demanderesse.

PAR CES MOTIFS LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant contradictoirement, se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable mais non fondée;

Déboute la demanderesse de sa demande et délaisse à charge de la demanderesse les 230,00€ de frais de la procédure.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 13 mai 2014

Le Collège arbitral

SA2014-0016

Annulation par OV d'un voyage en Egypte suite à un avis négatif du Min. des Affaires Etrangères Belge.

Le voyageur n'a pas accepté l'alternative qu'elle demandait parce qu'elle aurait dû payer un supplément de 2.000€ qu'elle considérait exorbitant.

L'article 14 de la loi régissant les contrats de voyage ne prévoit pas d'obligation pour l'organisateur de voyages de proposer une alternative équivalente sans supplément.

Ayant remboursé le prix du voyage annulé, l'organisateur de voyages n'a pas commis de faute ni de manque aux obligations.

Demande en dédommagement non fondée. Frais à charge de la demanderesse.

A l'unanimité.