

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 19 AVRIL 2016

EN CAUSE:

Monsieur A et madame B, domiciliés ensemble à XXX.

Demandeurs représentés à l'audience par monsieur A, demandeur.

CONTRE

OV, société immatriculée sous le numéro d'entreprise XXX, licence XXX, dont le siège social est établi à XXX.

Défenderesse représentée à l'audience par Monsieur C, Quality Control.

Nous soussignés :

Monsieur XXX, juriste, président du Collège Arbitral ;
Madame XXX, représentant les associations des consommateurs ;
Monsieur XXX, représentant les associations des consommateurs ;
Madame XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme ;
Madame XXX, représentant le secteur de l'Industrie du tourisme ;

Tous les cinq ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de Litiges Voyages, 50 rue du Progrès à 1210 – Bruxelles.

Agissant en qualité d'arbitres du Collège Arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé rue du Progrès, 50 (Ministère des Affaires Economiques) à 1210 - Bruxelles

Assistés de madame XXX, en qualité de Greffière.

AVONS RENDU LA SENTENCE SUIVANTE :

1. QUANT A LA PROCEDURE

Vu les articles 1676 et suivants du Code judiciaire,
Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages rédigé, complété et signé par la demanderesse en langue française le 19 février 2016

Vu que les parties ont été dûment convoquées par pli recommandé du 22 février 2016 pour comparaître à l'audience du 19 avril 2016 à - 1210 – Bruxelles, Rue du Progrès 50, à 13.30h.

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.
- la convocation écrite à comparaître à l'audience du 19 avril 2016.
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 19 avril 2016

Les demandeurs ont introduit un dossier le 19 février 2016.

COMPETENCE du COLLEGE ARBITRAL:

En signant le questionnaire les parties demanderesses ont soumis le litige à la compétence du Collège Arbitral tandis que les conditions générales de la partie défenderesse prévoient expressément l'arbitrage des litiges par le Collège Arbitral de la Commission de Litiges Voyages.

Le Collège Arbitral est dès lors compétent pour connaître le litige.

2. QUANT AU FOND.

2.1. LES FAITS.

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la défenderesse s'était engagée le 6 janvier 2016, en son nom, moyennant paiement du prix global de 2.147,40 euros de procurer aux demandeurs un voyage en avion à destination de l'Egypte à MARSALA pour le 27 mars au 10 avril 2016.

Que la défenderesse a dès lors conclu un contrat d'organisation de voyages au sens de l'article 1.1° de la loi du 16 février 1994, relative aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages.

La défenderesse fait savoir en date du 27 janvier que suite à l'avis négatif pour Sharm El Sheikh tous les vols vers cette destination sont annulés, ainsi que les vols vers Marsa Alam.

La défenderesse propose les options suivantes:

- changement gratuit de la date et de la destination au prix du jour.
- ou
- l'annulation gratuite et remboursement du montant déjà payé.

a) Position des parties demanderesses:

Celle-ci est consignée dans le questionnaire précité ainsi que dans divers courriels dont celui du 27 janvier 2016.

Les demandeurs y portent plainte auprès de la défenderesse pour le non-respect de ses obligations contractuelles étant le refus d'indemnisation prévue dans les clauses contractuelles ainsi que l'invocation de la défenderesse d'un cas de force majeure non fondé et non prouvé.

Les demandeurs déclarent que les autres compagnies de voyages opérant en Belgique et via la Hollande ou l'Allemagne n'annulent pas les vols vers Marsa Alam.

Les demandeurs estiment avoir eu un préjudice financier et moral et postulent une indemnisation de 628,69 euros, à titre définitif et sans réserve, dont le détail est précisé au questionnaire précité.

b) Position de la partie défenderesse:

Celle-ci est décrite dans ses conclusions du 4 avril 2016, et peut se résumer comme suit:

En date du 25 janvier 2016 le Ministère des Affaires étrangères belge, émet un avis négatif de voyage pour Sharm El Sheikh, le Sud du Sinaï et le désert occidental et précise :” *...une menace terroriste sérieuse dans toute l’Egypte, une vigilance accrue est recommandée et ce même dans les régions touristiques...*” Dans ce même avis il est explicitement indiqué que “*pour la Mer Rouge (Hurghada, El Gouna et Marsa Alam) il est conseillé de ne pas sortir des zones hôtelières et qu’il faut faire preuve de beaucoup de vigilance: des touristes y ont été victimes dans cette région d’attaques au couteau.*”

La défenderesse est d'avis qu'il s'agit en l'occurrence d'un cas de force majeure et que la sécurité des touristes dans la région de la mer rouge avec notamment Marsa Alam ne peut pas être assurée.

Les demandeurs en ont été avertis le 26 janvier et ont choisi d'annuler leur voyage suite à quoi l'acompte de 644,22 euros a été remboursé.

La défenderesse fait appel à l'article 11 du contrat qui stipule que: ” *si l’organisateur de voyage résilie le contrat avant le début du voyage, le voyageur a droit au remboursement de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat, et le voyageur n’a pas droit à une indemnisation si l’annulation est la conséquence d’un cas de force majeur*”.

La défenderesse ajoute au dossier l'avis du Ministère des Affaires étrangères.

La défenderesse conclut que la demande d'un dédommagement n'est pas justifiée.

2.2. DISCUSSION.

Des pièces du dossier et des débats au cours de l'audience, il ressort, en effet, que le Ministère des affaires étrangères en date du 25 janvier 2016 fait référence “d'une menace

terroriste sérieuse dans toute l'Egypte, et qu'une vigilance accrue est recommandée et ce même dans les régions touristiques”.

Cet avis était toujours valable le 18 février.

Le Collège Arbitral, est unanimement d'accord avec la défenderesse qui invoque un cas de force majeure et n'est donc pas tenu à payer quelque dédommagement que ce soit.

Les demandeurs ont été avertis immédiatement de l'annulation du voyage le 26 janvier 2016 soit environ deux mois avant le départ prévu.

Les demandeurs ont choisi d'être remboursés de l'acompte payé. La défenderesse s'en est acquittée correctement.

PAR CES MOTIFS

Statuant contradictoirement

Déclarons la demande recevable mais non fondée.

Ainsi jugé, à l'unanimité des voix, à Bruxelles, le 19 avril 2016