

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 28 juillet 2015

En cause:

Monsieur et Madame A - B, domiciliés XXX.

Demandeurs

Représentés à l'audience par Mme. C.

Contre:

OV , ayant son siège XXX,

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

Représentée à l'audience par Mme. D, Customer Service.

Nous soussignés:

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

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles,

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 City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 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 les demandeurs le 12.05.2015 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 14.05.2015 ;

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 28.07.2015 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 28.07.2015 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé un voyage à Cabo Verde pour 2p. du 14 au 21.12.2014 avec séjour en hôtel A, all in, voyage organisé par OV, au prix total de 1.608,15€.

Que dès lors des contrats de voyages ont été conclus 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 les demandeurs ont réservé un voyage à Cabo Verde pour 2p. du 14 au 21.12.2014 avec séjour en hôtel A, all in, voyage organisé par OV, au prix total de 1.608,15€.

Les voyageurs A/B formulent des plaintes concernant:

- départ du vol aller avancé de 1.30h. (départ à 7.00h au lieu de 8.30h.)
- garantie heure départ restée sans suite
- perte de bagage (1 valise n'étant livrée que le 17/12/2015)

et demandent un dédommagement de 1.111,00€ pour:

- transports et achats articles première nécessité : 225,00€
- quatre jours de vacances perdues : 896,00€ = 1.121,00€.

OV propose un dédommagement de 240,00€ pour le retard du bagage et le remboursement de 40,00€ payés pour la garantie heure départ.

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, signé par les demandeurs le 12.05.2015 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 14.05.2015, les demandeurs reprochent à OV:

- départ anticipé de 1.30h.
- perte de bagage

et exigent un dédommagement de 1.111,00€ composé de 225,00€ (dépenses) + 896,00€ (jours de vacances perdus).

DISCUSSION

1. Fondement de la demande:

Il résulte des éléments de la cause et des débats que la demande est fondée dans la mesure qui suit.

Les demandeurs ont réservé un voyage à Cabo Verde pour 2p. du 14 au 21.12.2014 avec séjour en hôtel A, all in, voyage organisé par OV, au prix total de 1.608,15€.

L'heure de départ du vol aller a en effet été avancé de 8.30h à 7.00h. Ce changement d'horaire a été communiqué aux voyageurs.

Concernant le changement d'horaire on cherche en vain la preuve d'une faute ou d'un manque aux obligations causant un préjudice réel dans le chef de l'organisateur du voyage, le fait de devoir se lever 1.30h plus tôt n'étant pas automatiquement un préjudice réel et le transport à l'aéroport ne faisant pas partie du contrat de voyage.

Quant à la garantie heure départ, OV propose le remboursement des 40,00€ payés par les demandeurs pour cette garantie. A défaut de pièces dans le dossier les voyageurs sont toujours encore dans l'impossibilité de savoir à quoi sert cette garantie.

Une valise manquait à l'arrivée le 14.12.2014 et n'a été livrée que le 17.12.2015 .

Les voyageurs n'ayant pris aucune précaution spéciale quant au contenu de cette valise pour en assurer le bon transport, il faut conclure que cette valise contenait des bagages habituels pour passer une semaine de vacances à l'étranger.

Le retard dans la livraison de cette valise a évidemment causé des désagréments aux voyageurs qui pendant plusieurs jours ont été privés d'une partie de leurs bagages. Les demandeurs ne produisent toutefois aucune preuve de frais d'achats et frais de transport concernant des produits et objets de première nécessité.

Il n'est pas possible non plus d'établir exactement dans quelle mesure la valise contenait du matériel de plongée ni dans quelle mesure les demandeurs ont été limités dans leurs activités de plongée.

L'organisateur du voyage 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'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci... (art 17 loi contrats de voyages)

Le retard dans la livraison d'une valise et la garantie heure départ qui aux yeux des voyageurs s'avère plutôt une boîte vide ne font pas preuve d'une bonne exécution du contrat de voyages.

Suite à ces manques aux obligations de l'organisateur du voyage les demandeurs ont subi des dommages que le collège arbitral, après mûres réflexions, estime ex aequo et bono à 325,00€ .

Il y a donc lieu de condamner la défenderesse OV à payer à la demanderesse 325,00€ de dédommagement, dont sont à déduire les montants éventuellement déjà perçus par les demandeurs .

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 défenderesse.

PAR CES MOTIFS LE COLLEGE ARBITRAL

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

Dit la demande recevable et fondée dans la mesure qui suit;

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 325,00€ de dédommagement (dont sont à déduire les montants éventuellement déjà perçus par les demandeurs).

Condamne la défenderesse OV aux 111,10€ de frais de la procédure.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 28.07.201

Le Collège arbitral

SA150272

Les demandeurs ont réservé un voyage à Cabo Verde pour 2p. du 14 au 21.12.2014 avec séjour en hôtel A, all in, voyage organisé par OV, au prix total de 1.608,15€ (y compris 40,00€ garantie heure départ).

L'heure de départ du vol aller a été avancé de 8.30h à 7.00h. Ce changement d'horaire a été communiqué aux voyageurs. Une valise manquait à l'arrivée le 14.12.2014 et n'a été livrée que le 17.12.2015.

Le retard dans la livraison d'une valise et la garantie heure départ qui aux yeux des voyageurs s'avère plutôt une boîte vide ne font pas preuve d'une bonne exécution du contrat de voyages.

Suite à ces manques aux obligations de l'organisateur du voyage les demandeurs ont subi des dommages que le collègue arbitral, après mûres réflexions, estime ex aequo et bono à 325,00€ .

Il y a donc lieu de condamner la défenderesse OV à payer à la demanderesse 325,00€ de dédommagement (dont sont à déduire les montants éventuellement déjà perçus par les demandeurs).

Frais de la procédure à charge de la défenderesse.

Ainsi jugé à l'unanimité