

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 12/03/ 2015

En cause:

Monsieur A et Madame B, domiciliés XXX

Demandeurs,

Mme. B comparissant personnellement à l'audience, accompagnée de Mme. C.

Contre:

OV, ayant son siège social XXX.

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

représentée à l'audience par Mtre. D, XXX.

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, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 10.10.2014 ;

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 12.03.2015 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 12.03.2015 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé un voyage en Malaisie et Arabie Saoudite du 03 au 18.5.2014; voyage organisé par la défenderesse OV au prix global de 4.590,00€.

Que dès lors un contrat de voyage 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 déposées par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé un voyage en Malaisie et Arabie Saoudite du 03 au 19.5.2014; voyage organisé par la défenderesse OV au prix global de 4.590,00€.

Dans le dossier on retrouve trois bons de commande:

BR/2813.1 22/3/14 03-17.05.2014 15jours/14 nuits 7nuits Malaisie - 4nuits Makkah Htl A - 3nuits Medine Htl A
BR/2813.4 22/4/14 03-17.05.2014 15jours/14 nuits 7nuits Malaisie - 4nuits Makkah Htl A - 3nuits Medine Htl A
BR/2813.6 26/4/14 03-18.05.2014 16jours/15 nuits 7 jours/6nuits Malaisie - 5nuits Makkah Htl A - 3nuits Medine Htl A

Lors de la réservation à l'agence OV les demandeurs ont pu photographier l'accord entre CAE et OV pour les vols suivants:

SV126G 03 MAY CDGJED
SV832G 03 MAY JEDKUL
SV831G 10 MAY KULJED
SV1442G 10 MAY JEDMED
SV127G 19 MAY JEDCDG

Le dossier ne contient aucune trace d'une confirmation écrite par OV de la réservation.

Finalement les demandeurs ont reçu les tickets de vol SV127G 18 MAY JEDCDG

Après le voyage les demandeurs, en plusieurs lettres recommandées réclament 1.400,00€ de OV parce que :

- ils n'auraient pas reçu le jour supplémentaire promis à la Mecque
- ils se seraient retrouvés dans un autre hôtel loin de tout et dans un état lamentable et d'hygiène pitoyable.

A l'audience le conseil de la défenderesse, n'ayant été consulté que la veille de l'audience, demande un sursis de l'affaire à date ultérieure. Le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages étant reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 10.10.2014 et le dossier ne contenant aucune trace d'une réponse écrite de OV, ni aux demandeurs ni à la Commission de Litiges Voyages, le Collège arbitral estime qu'il n'y a pas de raison suffisante pour retarder le traitement de l'affaire par un sursis à date ultérieure.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Il résulte des éléments de la cause que la demande s'avère fondée.

A défaut de confirmation écrite de l'organisateur du voyage OV telle que prévue par l'art.9 loi contrats de voyages il est impossible de déterminer exactement ce qui a été convenu dans le contrat de voyages.

Il faut constater en plus qu'aucun des trois bons de commande dans le dossier ne répond aux exigences de l'art.9 loi contrats de voyages.

Examen fait de tous les éléments du dossier, il y a donc lieu de constater que lors de la conclusion du contrat, OV a agi d'une façon du moins périlleuse, faisant de sorte à ce que le voyageur finalement est dans l'impossibilité de savoir exactement ce qu'il a réservé et payé.

Il faut finalement constater que les demandeurs prouvent effectivement qu'au lieu de l'hôtel A réservé, les voyageurs se sont retrouvés dans un autre hôtel de qualité inférieure et beaucoup plus loin.

Le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 1.400,00€ pour tout dommage et désagrément subi.

Il y a donc lieu de condamner la défenderesse à payer aux demandeurs un dédommagement de 1.400,00€.

- 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 ;

Fixe le dommage des demandeurs à 1.400,00€;

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 1.400,00€ de dédommagement.

Délaisse à charge de la défenderesse les 140,00€ de frais de la procédure .

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 12.03.2015.

Le Collège Arbitral

Il résulte des dossiers et des pièces déposées par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé un voyage en Malaisie et Arabie Saoudite du 03 au 19.5.2014; voyage organisé par la défenderesse OV au prix global de 4.590,00€.

A défaut de confirmation écrite de l'organisateur du voyage OV telle que prévue par l'art.9 loi contrats de voyages il est impossible de déterminer exactement ce qui a été convenu dans le contrat de voyages.

Il faut constater en plus qu'aucun des trois bons de commande dans le dossier ne répond aux exigences de l'art.9 loi contrats de voyages. Il faut finalement constater que les demandeurs prouvent effectivement qu'ils se sont retrouvés dans un autre hôtel loin de tout au lieu de l'hôtel A réservé..

Examen fait de tous les éléments du dossier, il y a lieu de constater que lors de la conclusion du contrat OV a agi d'une façon du moins périlleuse, faisant de sorte à ce que le voyageur est dans l'impossibilité de savoir exactement ce qu'il a réservé et payé. Le collège arbitral fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 1.400,00€ pour tout dommage et désagrément subi et délaisse à charge de la défenderesse les 140,00€ de frais de la procédure

A l'unanimité.