

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 1^{er} DECEMBRE 2016

EN CAUSE:

Monsieur A et son épouse madame B, domiciliés à XXX.

Demandeurs

Représentés à l'audience par monsieur A et madame B.

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, XXX, et monsieur B, directeur commercial.

Nous soussignés :

- Monsieur XXX, juriste, président du Collège Arbitral ;
- Madame XXX, représentant les droits des consommateurs ;
- Madame XXX, représentant les droits des consommateurs;
- Madame XXX, représentant l'industrie du tourisme ;
- Madame XXX, représentant 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 les demandeurs en langue française le 18 octobre 2016.

Les demandeurs ont introduit un dossier le 18 octobre 2016. La défenderesse a introduit des conclusions le 17 novembre 2016.

Vu que les parties ont été dûment convoquées par pli recommandé du 18 octobre 2016 pour comparaître à l'audience du 1er décembre 2016 à 1210 Bruxelles, Rue du Progrès, 50 à 11.00 h.

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

- les pièces déposées par elles,
- les moyens développés par écrit.
- la convocation écrite à comparaître à l'audience du 1er décembre 2016.
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 1er décembre 2016

2. QUANT AU FOND.

2.1. LES FAITS.

La défenderesse s'était engagée, le 4 juin 2015, en sa qualité d'organisateur de voyages en son nom, moyennant paiement du prix global de 18.230 euros de procurer aux demandeurs un voyage en avion à destination de l'Australie pour le circuit "XXX" et ce du 11 octobre au 4 novembre 2015. L'intermédiaire étant l'agence de voyages: "IV" (XXX).

Le voyage a été choisi dans la brochure "xxx".

Position des demandeurs

Celle-ci est consignée dans le questionnaire précité ainsi que dans de multiples lettres dont celle en annexe au questionnaire reprenant exhaustivement leur position envers la défenderesse. En résumé les plaintes principales peuvent se résumer comme suit :

- Allergies et/ou intolérances alimentaires signalées trop peu prises en compte.
- A Melbourne guide francophone prévu contractuellement mais non fourni.
- Coordination déplorable durant le voyage.
- Trois hôtels prévus contractuellement mais changés (1 fort bien ; deux insuffisants).
- Changement d'horaire pour la XXX.
- Conditions de transport catastrophiques. Un chauffeur faisant office de guide.
- Remorque en métal surchauffée pour transport des valises. Avaries aux médicaments, crèmes et gels.
- Certains hôtels peu convaincants.
- Problèmes avec la dernière guide : arrogante et manquant d'empathie.

Les demandeurs ont reçu une indemnité de 300 euros de la part de la défenderesse mais postulent, en plus, 2000 euros (1000 € par personne) en guise de compensation pour les désagréments subis.

Position de la défenderesse.

La position de la défenderesse se trouve essentiellement consignée dans leur conclusions en date du 17 novembre 2016 et peut se résumer comme suit:

- En ce qui concerne le guide à Melbourne : Le guide francophone (malade la veille de la randonnée) a été, en effet, remplacé, à la dernière minute, par un guide anglophone. Les demandeurs ont reçu un dédommagement pour un montant de 130 euros soit la différence tarifaire entre les deux prestations.
- En ce qui concerne l'hôtel du 27 au 31 octobre, la défenderesse reconnaît une erreur de communication sur le logement à XXX. La défenderesse a remboursé la différence de prix entre l'hôtel prévu et l'hôtel reçu.
- En ce qui concerne le changement d'horaire pour la "XXX" la défenderesse est prête à prendre en considération les $2 \times 12,5 = 25$ euros que cela représente.
- Il y a eu, en effet, un changement d'hôtel pour la nuit à Kingscote, mais il est à noter que l'hôtel reçu (A) est nettement supérieur et plus cher que l'hôtel prévu.
- Les légers changements d'horaires et/ou modifications de vols n'ont en rien compromis le bon déroulement du voyage. A ce sujet il est à noter que le contrat de voyage précise que les horaires des vols sont sujets à modification.
- Les allergies sanitaires et la catégorie de chambres non-fumeurs sont des souhaits qui ont été correctement transmis dès leur réception aussi bien à la compagnie aérienne qu'auprès de l'agent local. Elles ne peuvent cependant pas faire l'objet d'une réclamation financière puisque non précisée dans l'offre et non demandée à la signature du contrat de voyage.

La défenderesse a versé au compte des demandeurs la somme de 300 euros représentant le dédommagement équitable pour les quelques désagréments mineurs que les demandeurs ont eu à subir durant leur voyage.

2.2. DISCUSSION.

Le contrat qui est soumis à jugement est un contrat d'organisation de voyages et la loi régissant ce type de contrat qualifie la teneur de ce contrat (L. du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages, *M.B.*, 1^{er} avril 1994.).

L'Article 17 de ce contrat stipule : "*L'organisateur de voyages 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, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services ...*"

Le Collège Arbitral a étudié le volumineux dossier et entendu attentivement les parties pendant l'audience.

La plupart des difficultés signalées par les demandeurs ont un caractère mineur et inhérent à un voyage en groupe. Elles doivent raisonnablement être acceptées par tous les participants du groupe. Ces difficultés ne sont, par conséquent, pas de nature à octroyer un dédommagement supplémentaire aux 300 euros déjà versés et acceptés par les demandeurs.

Le Collège Arbitral attire l'attention des demandeurs sur l'article 6 de la brochure d'information de la Commission de Litiges Voyages stipulant : « *En cas d'arbitrage les coûts d'arbitrage sont non-remboursables, même si vous obtenez gain de cause* ».

PAR CES MOTIFS.
LE COLLEGE ARBITRAL:

Statuant contradictoirement,

reçoit la demande mais la déclare non fondée et déboute les demandeurs.

constatons que les frais de plaintes liquidés à la somme de 75,00 euros ne sont pas récupérables.

Ainsi jugé et prononcé, à l'unanimité des voix, à Bruxelles le 1er décembre 2016.