

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 19 AVRIL 2016

EN CAUSE:

Madame A, domiciliée à XXX

Demanderesse,

Représentée à l'audience par monsieur B (fils de la demanderesse) et par monsieur C (XXX), tous les deux ayant mandat de la demanderesse.

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 Maître D, loco Maître E, avocat au barreau de Bruxelles, dont le bureau est XXX

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 5 janvier 2016

Vu que les parties ont été dûment convoquées par pli recommandé du 19 février 2016 pour comparaître à l'audience du 19 avril 2016 à - 1210 – Bruxelles, Rue du Progrès,50, à 14.30 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 19 avril 2016.
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 19 avril 2016

La demanderesse a introduit un dossier le 1 mars 2016. La défenderesse a introduit des conclusions le 24 février 2016.

2. QUANT AU FOND.

2.1 LES FAITS.

Il résulte du dossier déposé par la demanderesse que la défenderesse s'était engagée en son nom, moyennant paiement d'un prix global de 5.500 euros (selon le bon de commande XXX du 24 juin 2015), de procurer à la partie demanderesse un voyage en avion de Bruxelles à destination d'Istanbul et retour ainsi qu'un séjour sur place du 17 septembre au 10 octobre 2015 dans deux hôtels (5*) différents, soit 24 jours.

Chambre : quadruple

Régime: demi-pension

Dans le prix total est incluse la somme de 60 € pour les frais d'administration.

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.

a) Position de la partie demanderesse

Celle-ci est consignée dans le questionnaire précité (rubrique 17) et peut se résumer comme suit : *"l'agence a délibérément pris un nombre supérieur à son quota de visa et a dès lors annoncé à moi-même et d'autres que notre voyage était unilatéralement annulé, alors que j'avais réservé des mois à l'avance. Elle savait donc pertinemment qu'il n'y aurait pas de visa pour tout le monde.*

J'ai été remboursé qu'après m'être acharné, ayant envoyé plusieurs mail, pris le train plusieurs fois depuis Liège pour réclamer mon dû.(sic).

La demanderesse déclare avoir reçu un remboursement d'un montant de 5.440,00 euros de la part de la défenderesse le 29 octobre 2015 et fait remarquer que la défenderesse a retiré la somme de 60 € de frais d'administration sur le montant global du voyage.

La demanderesse ajoute à son dossier un certificat médical comme quoi elle se trouve dans un état de grande nervosité suite à l'annulation du voyage.

La demanderesse postule une indemnisation de 5.280 euros dont le détail peut être reconstitué comme suit :

- Frais de dossier	60 €
- Frais de vaccins	70 €
- Frais de déplacements	150 €
- Indemnisation pour annulations	2.000 €
- Dommage moral et psychologique	<u>3.000 €</u>
Total :	<u>5.280 €</u>

b) Position de la défenderesse.

La défenderesse prie, dans sa lettre du 22 février 2016, la Commission de Litiges Voyages de prendre en considération les délais prévus dans l'article 16 et 18 des conditions générales et stipule qu'elle n'a reçu aucune correspondance la concernant.

L'article 16 stipule : " Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire au plus vite par lettre recommandée ou un accusé de réception auprès de l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages".

L'article 18 stipule: "L'organisateur ou l'intermédiaire de voyages qui est partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les € 1.250. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de € 1.250 ou plus à la Commission de Litiges Voyages."

Ceci revient à dire que la défenderesse rejette la compétence de la Commission Litige Voyages dans ce dossier.

2.2. DISCUSSION.

Dans le dossier de la demanderesse se trouve une lettre recommandée fermée adressée à l'adresse de la défenderesse avec la mention "geweigerd-refusé". En ouvrant cette lettre pendant l'audience la Commission Arbitral constate qu'il s'agit de la lettre recommandée prévue par l'article 18 des conditions générales signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant supérieur de 1.250 € à la Commission Litiges Voyages.

Le Collège arbitral constate que cette lettre a été envoyée correctement le 29 décembre 2016 et que le destinataire n'invoque aucune raison de force majeure pour ne pas l'avoir réceptionnée.

La décision de la défenderesse comme quoi elle refuse la compétence de la Commission Voyages n'est donc pas valable. Le Collège arbitral est dès lors compétent pour connaître le litige.

Il résulte du dossier et des débats durant l'audience que la défenderesse a unilatéralement rompue le contrat de voyage sans preuve de force majeure et cela 10 jours avant la date du voyage prévu. La défenderesse se borne à rembourser plusieurs semaines plus tard un montant de 5.440 euros c.à.d. le prix du voyage moins les frais d'administration étant 60 euros.

Au cours de l'audience le conseil de la défenderesse déclare que, à sa demande, auprès de son client celui-ci a versé les 60 euros de frais d'administration le 18 avril soit le jour avant l'audience. Dont acte.

Néanmoins le Collège arbitral estime que la clause 11.2 des conditions générales est d'application. Cette clause stipule "... en cas de résiliation avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur celui-ci peut exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat ..."

Il ne fait aucun doute que l'annulation inopinée du contrat de voyage a fortement affecté la défenderesse, prenant en considération le but du voyage étant un pèlerinage à la Mecque. Ceci était bien connu par l'organisateur de voyages.

Le Collège arbitral estime toutefois que le dédommagement demandé par la demanderesse quant à la réparation de son dommage est excessif et qu'en équité il y a lieu de fixer le montant de l'indemnité à la somme de 2.070 euros. Les frais de plainte liquidés à la somme de 528 euros devant être partagés comme suit : 40%, soit 211,20 euros, à charge de la demanderesse et 60%, soit 316,80 euros, à charge de la défenderesse

PAR CES MOTIFS

Le Collège Arbitral,

Statuant contradictoirement,

Disons la demande recevable et partiellement fondée,

Condamnons la défenderesse, OV, à payer à la demanderesse, madame A, la somme totale de 2.070 euros (deux mille septante euros) endéans le mois qui suit la notification de la présente sentence.

Condamnons la défenderesse à payer la somme de 316,80 (trois cent seize euros et quatre-vingts centimes) euros de frais de plainte et laisse le solde soit 211,20 euros à charge de la demanderesse.

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