

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 13/11/ 2014

En cause:

Mme. A, domiciliée XXX et

Mme. B, domiciliée XXX

Demandereses

représentées à l'audience par Mr. C, XXX.

Contre:

OV, ayant son siège social XXX.

Lic XXX - N° Entreprise XXX

Défenderesse

ne comparaisant pas à l'audience, ni représentée.

Nous soussignés:

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

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 05.06.2014 ;

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 13.11.2014 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 13.11.2014 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demanderesses ont réservé un citytrip en autocar à Londres pour 2 personnes du 27 au 29.9.2013; voyage organisé par la défenderesse OV au prix global de 398,00€.

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 demanderesses ont réservé un citytrip en autocar à Londres pour 2 personnes du 27 au 29.9.2013; voyage organisé par la défenderesse OV au prix global de 398,00€.

Les demanderesses formulent des plaintes concernant une mauvaise exécution du contrat de voyage concernant:

- le transport en autocar
- les prestations du guide
- le (prix du) City Pack
- le programma du voyage (visites, sightseeing en autocar)

Apparemment une plainte collective est formulée auprès de l'organisateur du voyage par un groupe de voyageurs.

Suite à cette plainte collective l'organisateur du voyage propose finalement un règlement à l'amiable sur base d'un dédommagement de 30,00€/personne.

Bien que la grande majorité du groupe de plaignants accepte le règlement à l'amiable sur la base d'un dédommagement de 30,00€/personne, les demanderesses estiment ce montant de dédommagement de 30,00€/personne offert par l'organisateur du voyage insuffisant et introduisent une demande en dédommagement de 120,00€/personne; en total 240,00€.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Il résulte des éléments de la cause que la demande s'avère fondée dans la mesure qui suit.

Suivant l'art.17 du loi sur les contrats de voyages 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.

Suivant l'art.18, l'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations.

Examen fait de tous les éléments du dossier, il y a lieu de constater qu'il y a en effet eu quelques légères imperfections dans l'exécution du contrat de voyage pour ce qui concerne le transport en autocar (toilette fermée), le manque d'expérience du guide, le programme et l'information manquant un peu de clarté concernant les visites prévues.

Pour ce qui est de toutes les autres plaintes des demanderesses le dossier témoigne d'une attitude bien critique, voir négative et de plusieurs appréciations purement subjectives des demanderesses mais non pas de fautes ou manques aux obligations dans le chef de la défenderesse ou de ses préposés.

Le collègue arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage des demanderesses ex aequo et bono à 30,00€/personne pour tout dommage subi, soit dans le cas un montant total de 60,00€ que la défenderesse doit payer aux demanderesses.

Il y a donc lieu de condamner la défenderesse à payer aux demanderesses un dédommagement de 60,00€.

- 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.

La défenderesse ayant fait une proposition bien équitable, il faut toutefois constater que les demanderesses, ayant formulé une demande bien exagérée, ont rendu un arrangement à l'amiable quasi impossible et dès lors la procédure inévitable.

Il y a donc lieu de partager les frais, 50,00 € des frais étant à charge de la défenderesse et 50,00€ des frais restant à charge du demandeur.

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;

Fixe le dommage des demanderesses à 60,00€

Condamne la défenderesse OV à payer aux demanderesses le montant de 120,00€ de dédommagement.

Délaisse à charge de la défenderesse 50,00€ des frais de la procédure et des demanderesses 50,00€ des frais de la procédure.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 13.11.2014.

Le Collège Arbitral

SA2014-0052

Résumé

Citytrip en autocar pour 2 personnes à Londres.

Légères imperfections dans l'exécution du contrat de voyage par l'organisateur, justifiant un dédommagement ex aequo et bono de 30.00€/personne.

Condamnation de l'organisateur du voyage à payer un dédommagement de 60,00€ aux demanderesses.

L'organisateur ayant fait une proposition équitable de dédommagement et les demanderesses formulant une demande exagérée, partage les frais de procédure à 50/50.

A l'unanimité.