

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 24 novembre 2015

En cause:

Mr. A et son épouse Mme. B, XXX.

Demandeurs,

Mr. A et son épouse Mme. B ,représentés à l'audience par C.

Contre:

OV, XXX

Lic. XXX Nr° Entreprise XXX

Défenderesse, ne comparaisant ni représentée à l'audience.

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. Madame 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 le demandeur le 01.07.2015 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 10.09.2015 ;

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 recommandée des parties à comparaître à l'audience du 24.11.2015 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 24.11.2015 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le demandeur a réservé un voyage HAJJ à La Mecque et Médine pour 2 p. du 28.09.2014 au 21.10.2014 (24 jours); voyage organisé par OV au prix global de 12.000,00€.

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 déposées par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que le demandeur a réservé un voyage HAJJ à La Mecque et Médine pour 2 p. du 28.09.2014 au 21.10.2014 (24 jours) ; voyage organisé par OV au prix global de 12.000,00€.

Un bon de commande XXX a été fait le 01.08.2014 et le prix de 12.000,00€ a été payé (2000€ le 01.8.2014 et 10.000€ le 11.09.2014).

Le demandeur reproche à la défenderesse le non respect du contrat par rapport au logement, la restauration, transports, manque d'assistance, perte de valises.

Par lettre recommandée du 02.9.2015 du conseil des demandeurs, Mtre. D, la défenderesse est mise en demeure pour rembourser la somme de 12.000,00€.

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, signé par le demandeur le 01.07.2015 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 10.09.2015, le demandeur exige un dédommagement de 10.000,00€.

DISCUSSION

Par lettres recommandées du 9.9.2015 et 2.10.2015 des demandeurs et de la Commission de Litiges Voyages OV a été averti de la procédure devant la Commission de Litiges Voyages. OV n'a accepté aucune de ces lettres. Le 02.11.2015 OV, s'en référant au règlement des Litiges de la Commission, demande que le litige soit traité par le tribunal ordinaire. La lettre recommandée signalant l'ouverture du dossier à la Commission de Litiges Voyages datant du 02.10.2015, cette demande est manifestement hors délai.

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.

Le demandeur a réservé un voyage HAJJ à La Mecque et Médine pour 2 p. du 28.09.2014 au 21.10.2014 (24 jours); voyage organisé par OV au prix global de 12.000,00€.

Un bon de commande XXX a été fait le 01.08.2014 et le prix de 12.000,00€ a été payé (2000€ le 01.8.2014 et 10.000€ le 11.09.2014). Il y a toutefois lieu de constater que le bon de commande est tellement concis qu'il ne répond pas aux exigences de l'art. 10 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages....et ne permet guère au voyageur - p.e. concernant l'hébergement, les repas - de savoir exactement ce qu'il a réservé et payé.

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)

Il résulte des dossiers et des pièces déposées par les parties que dans le cas présent il n'y a pas eu 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.

Ayant payé 12.000,00€ pour ce voyage HAJJ les demandeurs s'attendaient apparemment à une prestation convenable des services.

Les déclarations écrites dans le dossier de XXX et XXX confirment de manière convaincante qu'il n'y a en effet pas eu 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, plus précisément en ce qui concerne la perte des bagages, manque d'assistance par les guides, l'hébergement en chambres de qualité inférieure, les repas et les transferts.

Les voyageurs ayant subi, suite à ces fautes ou manques aux obligations de l'organisateur du voyage, des désagréments et inconvénients, le collège arbitral estime le dommage subi par les voyageurs ex aequo et bono à 10.000,00€.

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 par défaut de la défenderesse OV;

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 10.000,00€ de dédommagement.

Délaisse à charge de la défenderesse OV les 1.000,00€ de frais de la procédure.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 24.11.2015

Le Collège arbitral

SA2015-0067

Le demandeur a réservé un voyage HAJJ à La Mecque et Médine pour 2 p. du 28.09.2014 au 21.10.2014 (24 jours); voyage organisé par OV au prix global de 12.000,00€.

Un bon de commande XXX a été fait qui est tellement concis qu'il ne répond pas aux exigences de l'art 10 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages....et ne permet guère au voyageur - p.e. concernant l'hébergement, les repas - de savoir exactement ce qu'il a réservé et payé. Il n'y a pas eu 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, plus précisément en ce qui concerne la perte des bagages, manque d'assistance par les guides, l'hébergement en chambres de qualité inférieure, les repas et les transferts (art 17 loi contrats de voyages).

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 10.000,00€ de dédommagement. Délaisse à charge de la défenderesse OV les 1.000,00€ de frais de la procédure.

Ainsi jugé à l'unanimité