

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

**AUDIENCE DU 18 décembre 2014**

**En cause:**

Mme. A, domiciliée XXX.

Demanderesse

comparaissant personnellement à l'audience, accompagnée de Mme. C, domiciliée XXX.

**Contre:**

IV, ayant son siège XXX.

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

représentée à l'audience par Mtre. D, avocat à Bruxelles, loco Mtre. E, avocat.

**Nous soussignés:**

Mr. XXX, président du collège arbitral.

Mme. XXX, représentant les consommateurs.

Mme. XXX, représentant les consommateurs.

Mr. XXX, représentant l'industrie du tourisme.

Mr. XXX, représentant l'industrie du tourisme.

ayant tous fait élection de domicile à la commission de Litiges de Litiges Voyages, dont le siège social est situé City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles,

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, 1210 Bruxelles.

assistés de Madame XXX en qualité de greffier.

**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 27.06.2014 ;

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 18.12.2014 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 18.12.2014 ;

**QUALIFICATION DU CONTRAT :**

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, par IV, le 14.8.2013 un voyage a été réservé du

SA2014-0055

22.8.2013 au 01.09.2013 en Turquie, Antalya, avec séjour à l'hôtel A, 4\*, voyage organisé par OV et qu'une police assurance annulation CAS a été souscrite.

Que dès lors un contrat de voyages 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 déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que, par l'intermédiaire IV, le 14.8.2013 un voyage a été réservé du 22.8.2013 au 1.9.2013 en Turquie, Antalya, avec séjour à l'hôtel A, 4\*, voyage organisé par OV et qu'une police assurance annulation CAS a été souscrite; le prix du package étant de 814,00€/pers. et le prix de l'assurance annulation étant de 38,70€/pers.

Lors de la réservation le 14.8.2013 la demanderesse en souscrivant la police assurance annulation CAS aurait mentionné à l'intermédiaire IV que sa mère était hospitalisée. La défenderesse par contre prétend que la demanderesse, le 14.8.2013, n'a pas parlé d'hospitalisation mais a seulement mentionné que sa mère était malade.

Sa mère étant admise le 20.8.2013 aux soins intensifs, la défenderesse s'est présentée chez l'intermédiaire de voyages pour annuler son voyage. L'intermédiaire - après avoir contacté l'assureur CAS - a fait savoir que l'assurance annulation ne pourrait prendre en charge les frais d'annulation du fait que la mère de la demanderesse était déjà hospitalisée au moment de la réservation.

Dans ces circonstances la demanderesse et sa fille sont quand-même parties en voyage le 22.8.2013.

Ayant appris par téléphone le 23.8.2013 que sa mère s'était éteinte, la demanderesse et sa fille sont immédiatement revenus rejoindre leur famille. Frais de changement de réservation de vol: 299€.

La demanderesse estime qu'elle a été mal informée par l'intermédiaire de voyages concernant l'assurance annulation et réclame la somme de 1.858€ de dédommagement.

#### DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que, par l'intermédiaire IV, le 14.8.2013 un voyage a été réservé du 22.8.2013 au 1.9.2013 en Turquie, Antalya, avec séjour à l'hôtel A, 4\*, voyage organisé par OV et qu'une police assurance annulation CAS a été souscrite; le prix du package étant de 814,00€/pers. et le prix de l'assurance annulation étant de 38,70€/pers.

Lors de la réservation le 14.8.2013 la demanderesse en souscrivant la police assurance annulation CAS aurait mentionné à l'intermédiaire IV que sa mère était hospitalisée. La défenderesse par contre prétend que la demanderesse, le 14.8.2013, a seulement mentionné que sa mère était malade.

Sa mère étant admise le 20.8.2013 aux soins intensifs, la défenderesse s'est présentée chez l'intermédiaire de voyages pour annuler son voyage. L'intermédiaire - après avoir contacté l'assureur CAS - a fait savoir que l'assurance annulation ne pourrait prendre en charge les frais d'annulation du fait que la mère de la demanderesse était déjà hospitalisée au moment de la réservation.

Dans ces circonstances la demanderesse et sa fille sont quand-même parties en voyage le 22.8.2013.

Ayant appris par téléphone le 23.8.2013 que sa mère s'était éteinte, la demanderesse et sa fille sont immédiatement revenus rejoindre leur famille. Frais de changement de réservation de vol: 299€.

La défenderesse s'en réfère

1. au bon de commande signé par la demanderesse et stipulant clairement:

*Par sa signature le client déclare avoir pris connaissance des modalités d'annulation et les accepte. Ce document est votre police d'assurance. Voir les conditions en annexe.*

pour conclure qu'elle a bien respecté l'art 7 loi 16.2.1994:

*L'organisateur de voyages et/ou l'intermédiaire de voyages sont tenus ....de communiquer au voyageur par écrit les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance-annulation et/ou assistance.*

2. aux conditions d'assurance annulation prévoyant:

*Les annulations suivantes sont exclues de l'assurance:*

- *celles qui sont causées par des maladies préexistantes, en stade terminal ou très avancé*
- *celles causées par toute raison qui était connue au moment où le contrat d'assurance a été souscrit*

pour finalement conclure que la demande est non fondée.

Attendu qu'outre l'obligation d'information prévue aux chapitres II et III de la loi 16.2.1994 l'intermédiaire de voyages a une obligation générale de conseil. (art. 22 loi 16.2.1994)

Attendu que le voyageur doit fournir à l'organisateur et/ou à l'intermédiaire de voyages tous renseignements utiles qui lui sont demandés expressément. (art. 8 loi 16.2.1994)

Attendu que, sachant de toute évidence que la mère de la demanderesse était malade, l'intermédiaire n'a apparemment pas hésité à laisser souscrire par la demanderesse une police assurance annulation, sans toutefois poser des questions ni donner d'informations quant à savoir s'il n'y avait pas à craindre une exclusion pour maladie préexistante ou toute raison connue au moment où le contrat d'assurance a été souscrit.

Attendu qu'il y a donc lieu de constater que l'intermédiaire a manqué à ses obligations d'information et de conseil.

Attendu que de ce fait la demanderesse a connu des désagréments et subi des dommages.

Le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage de la demanderesse à 2 x 814€ (prix du package) et 2 x 38,70€ (assurance annulation); soit en total 1.705,40€.

La demande de la demanderesse s'avère donc recevable et fondée pour le montant de 1.705,40€ de dédommagement.

- 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 dans la mesure qui suit;

Fixe le dommage de la demanderesse à 1.705,40€

Condamne la défenderesse IV à payer à la demanderesse le montant de 1.705,40€ de dédommagement.

Délaisse à charge de la défenderesse les 185,80€ de frais de la procédure;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 18.12.2014.

Le Collège Arbitral

SA2014-0055

Qu'il y a donc lieu de constater que l'intermédiaire a manqué à ses obligations d'information et de conseil.

Que de ce fait la demanderesse a connu des désagréments et subi des dommages.

Le collège arbitral fixe le dommage de la demanderesse à 2 x 814€ (prix du package) et 2 x 38,70€ assurance annulation; soit en total 1.705,40€ .

La demande de la demanderesse s'avère donc recevable et fondée pour le montant de 1.705,40€ de dédommagement.

Frais à charge de la défenderesse.

A l'unanimité des voix.