

SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES
VOYAGES

AUDIENCE DU 9 juin 2016

En cause de:

Mademoiselle A, domiciliée à XXX et Monsieur B, domicilié à XXX

Demandeurs comparissant

Contre:

OV, ayant son siège social à XXX, Licence : XXX, BCE : XXX

Défenderesse représentée à l'audience par Madame C, du service clientèle

Nous soussignés:

1. Maître XXX, Avocat au Barreau de Bruxelles dont le cabinet est établi à XXX, Président du Collège,
2. Madame XXX, représentant les associations des consommateurs,
3. Madame XXX, représentant les associations des consommateurs,
4. Madame XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,
5. Monsieur XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,

Tous ayant élu domicile à l'adresse de la Commission de Litiges Voyages, 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50 ;

Agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé 50 rue du Progrès (Service Public Fédéral Economie) à 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, rédigé, complété, signé le 18 avril 2016 ;

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

- l'accord écrit des parties sur la procédure d'arbitrage,
- les pièces déposées par elles,
- les moyens développés par écrit par les parties,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 9 juin 2016
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 9 juin 2016

QUALIFICATION DU CONTRAT

En date du 27 février 2015, les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage en avion vers Rhodes en Crète et un hébergement pour 2 personnes à l'Hôtel A en chambre double, all-in pour la période du 30 juin 2015 au 9 juillet 2015 pour un prix total, frais administratifs compris, de 2.502,27 €. Le contrat est un contrat d'organisation de voyages au sens de la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyage.

QUANT AUX FAITS

Ceux-ci résultent de l'exposé précisé ci-avant et plus spécifiquement des positions respectives des parties qui se résument comme suit:

A) Position du demandeur:

Malgré la réception des documents de voyage en date du 13 juin 2015, les demandeurs furent informés le 25 juin 2015 (soit 4 jours avant le départ prévu) que la réservation pour l'hôtel A était annulée au motif que l'hôtel n'était pas encore terminé. L'alternative proposée (B) par la défenderesse n'est pas acceptée car les prestations, d'après les demandeurs, ne sont pas équivalentes à celles de l'hôtel réservé. Ils ont proposé comme alternative l'hôtel C. Cette proposition a été refusée par la défenderesse sauf si les demandeurs acceptaient de payer cet hôtel au prix catalogue soit moyennant un surcoût à leur charge de 1.006,73 EUR. Etant donné le refus des demandeurs, la défenderesse a annulé le contrat et remboursé intégralement la somme de 2.502,27 EUR aux demandeurs. Les demandeurs ont ensuite décalé leurs vacances et réservé un séjour à l'hôtel C du 03 juillet 2015 au 12 juillet 2015 pour un montant de 3.131,35 EUR soit avec un surcoût de 629,08 EUR par rapport à l'hôtel initialement réservé. Les demandeurs réclament une indemnité équivalente à 90% du prix de leur séjour réservé initialement soit 2.252,043 EUR ou à titre subsidiaire la somme de 629,08 EUR à savoir la différence de prix entre leur hôtel initial et l'hôtel effectif.

B) Position de la partie défenderesse:

La défenderesse estime que l'alternative proposée (B) était bien une alternative équivalente qui disposait de toutes les facilités comme l'hôtel réservé initialement. En outre son prix est beaucoup plus élevé. Etant donné que cette offre n'a pas été acceptée, la défenderesse a fait application de l'Article 11 paragraphe 1, 2) des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages qui s'appliquent c.à.d. le remboursement dans les meilleurs délais de toutes les sommes payées par le voyageur en vertu du contrat. La défenderesse a proposé en outre une indemnisation complémentaire sous forme de chèque voyage d'un montant de 100,00 €. Cette proposition n'a pas été acceptée par les demandeurs. Pour le surplus la défenderesse estime que les demandeurs ne prouvent pas leurs dommages à concurrence de 2.252,043 EUR. Les voyageurs ont conclu ensuite un nouveau contrat de voyages avec des conditions normales et de nouvelles dates de départ. Elle estime dès lors que la demande doit être déclarée non fondée.

DISCUSSION

Quant à la compétence du Collège arbitral de la Commission de litiges voyages:

Les conditions générales de la défenderesse (Article 18) stipulent expressément que les litiges non résolus par une conciliation pourront être soumis à l'arbitrage de la Commission de litiges voyages.

Les demandeurs ont également postulé par écrit le même arbitrage le 18 avril 2016.

Le Collège arbitral est dès lors compétent pour connaître du litige, aucun moyen d'incompétence n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

Quant au fondement de la demande et aux responsabilités

La résiliation du voyage par l'organisateur de voyages avant le début du voyage en raison de circonstances non imputable au voyageur et le remboursement de toutes les sommes versées par lui en cas de son refus de l'alternative proposée conformément à l'Article 11 paragraphe 1, 2) des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages est conforme à l'Article 14 paragraphe 1, 2° de la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages. Toutefois l'Article 14 paragraphe 2 permet aussi au voyageur, le cas échéant, d'exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat.

Le Collège Arbitral estime que les demandeurs font valoir à bon droit qu'ils ont subi un dommage pour la non-exécution du contrat (e.a. stress, congés pris qui ne peuvent être annulés, heures perdues en préparatifs annulés, frais divers pour nouvelle réservation de voyage ...) étant donné que malgré la réservation effectuée le 27 février 2015 il ne furent informés que le 25 juin 2015, soit cinq jours avant le départ prévu, que l'hôtel n'était pas terminé et qu'ensuite le voyage fut annulé le 26 juin 2015, soit quatre jours avant le départ.

La réclamation de 2.252,043 EUR, soit 90% du montant du voyage, basée par analogie sur le montant forfaitaire fixé à l'Article 9 des conditions spéciales en application de l'Article 13 des conditions générales en cas de résiliation par le voyageur le 5^e jour précédant le départ n'est

toutefois pas applicable en cas d'annulation par l'organisateur de voyage. Le Collège Arbitral estime en outre que les défendeurs ne prouvent pas que leur dommage s'élève à la somme de 2.252,043 €. En tenant compte du surcoût de 629,08 EUR pour la nouvelle réservation par rapport à l'hôtel initialement réservé et les désagréments et frais divers y afférents, le Collège Arbitral estime que le préjudice des demandeurs serait adéquatement compensé par une somme globale et forfaitaire fixée *ex aequo et bono* à 800,00 EUR.

CONCLUSION

La demande est déclarée recevable et fondée dans la mesure suivante :

Quant au dommage:

Le Collège Arbitral évalue pour les motifs repris ci-dessus le dommage des demandeurs à la somme de 800,00 (huit cent) EUR.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral statuant contradictoirement et à l'unanimité de déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable et fondée dans la mesure qui suit :

Fixe le dommage des demandeurs à 800,00 EUR ;

Condamne en conséquence la OV à payer aux demandeurs le montant de 800,00 EUR de dédommagement,

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles, le 9 juin 2016

Le collège Arbitral