

**SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA
COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

AUDIENCE DU 7 OCTOBRE 2014

En cause de:

Madame A, domiciliée à XXX;

Demanderesse ne comparaisant pas à l'audience;

Contre:

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

Défenderesse représentée à l'audience par Madame B, supervisor au 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 le secteur de la consommation,

3° Monsieur XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme

tous deux 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 Fédéral Publique 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 20 février 2014;

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 7 octobre 2014
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 7 octobre 2014

QUALIFICATION DU CONTRAT

En date du 02 octobre 2013 la demanderesse a réservé, par l'intermédiaire de l'agence de la défenderesse à Messancy, un voyage en avion et un séjour à Taba à l'hôtel 5* A(Egypte) pour une personne du 09 au 30 novembre 2013 pour un montant total de 1.767,88 EURO. En date du 13 octobre 2013 cette réservation est complétée par une nuit le 08 novembre 2013 au B Hôtel. Le prix total du voyage est porté à 1.862,88 EURO. 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.

Le jour du départ, le 8 novembre 2013, la demanderesse est informée par courriel de l'intermédiaire de 09:40 h en confirmation d'un message laissé sur son téléphone portable et son téléphone fixe que les vols sur Taba sont annulés et qu'il peut proposer comme alternative un séjour à Marsa Alam au C ou une annulation complète et le remboursement du prix de la réservation. Le 8 novembre 2013 la réservation initiale est remplacée à la demande de la demanderesse par un voyage en avion et un séjour à Sharm El Sheik à l'hôtel 5* D (Egypte) pour une personne du 11 au 29 novembre 2013 pour un montant total de 1.942,88 EURO. Le supplément de prix n'a pas été payé par la demanderesse qui a également obtenu un chèque de voyage d'une valeur de 100,00 EURO.

La demanderesse se plaint d'avoir du payer une nuitée d'hôtel au B Hôtel pour un montant de 121,50 EURO, que le service premium à bord du vol ne correspondait pas aux services annoncés dans la brochure et en particulier que le verre offert ne serait pas du champagne et que l'hôtel D ne correspondait pas à la description faite dans la brochure « le long d'une jolie plage de sable » car il faut descendre 166 marches pour arriver à cette plage. Il y avait interdiction d'entrer dans la mer de plus de deux pas car il s'agit d'un récif de corail protégé. En outre tous les avions pour l'aéroport proche passent au dessus de la mer/plage. Par lettre du 9 décembre 2013 la demanderesse chiffre son dommage à 1.370,80 EURO comme suit: nuitée d'hôtel au B 121,50 EURO, 3 nuitées manquées de séjour 205,80 EURO, 2 x premium class 80,00 EURO, 2 x supplément WE 16,00 EURO, moitié de frais engendrés par le changement du voyage (cadeau acheté pour personne à Taba) 174,50 EURO et 773,00 EURO de dédommagement général pour vacances gâchées. Comme alternative elle réclame la somme de 174,50 EURO et 2 semaines de vacances au A (all-in) du 19 avril au 03 mai 2014, y compris la nuitée au B et le voyage en Premium Class. La demande à ensuite été réduite à 1.196,30 EURO.

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 de la partie demanderesse:

La demanderesse fonde sa réclamation sur l'Article 11 des Conditions générales de voyage de la Commission des litiges reprises aux Conditions générales de la défenderesse. Elle fait valoir que si elle a accepté de partir tout de même c'est parce qu'elle avait pris 3 semaines de congé et qu'elle ne pouvait pas dire à son employeur le jour même qu'elle changerait ses vacances.

B) Position de la partie défenderesse, la OV:

La défenderesse fait valoir que la demanderesse a accepté la proposition alternative à l'hôtel D à Sharm El Sheik du 11 au 29 novembre 2013 et qu'aucune plainte sur place n'a été faite. La défenderesse estime toutefois en conclusions que la plainte est partiellement fondée et propose un remboursement de 338,80 EURO correspondant au remboursement de 121,50 EURO pour la nuitée d'hôtel au B, de 16,00 EURO pour les supplément WE, des 3 nuitées non-bénéficiées au A pour 201,30 EURO. Elle estime que le chèque voyage de 100,00 EURO compense adéquatement les préjudices subis et que le service Premium Class en avion a été fourni.

DISCUSSION

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

Les conditions générales de la défenderesse (article 10: plaintes/litiges) stipulent expressément que les litiges non résolus par une conciliation pourront être soumis à l'arbitrage de la Commission de litiges voyages.

La demanderesse a également postulé par écrit le même arbitrage le 20 février 2014.

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

Le Collège Arbitral constate que la demanderesse, après la résiliation du contrat par l'organisateur de voyages le jour du départ prévu du voyage original, a accepté une autre offre de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément en application de l'Article 14 § 1^{er}, 1^o de la Loi du 16 février 1994 sur le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyage. La défenderesse fait valoir à bon droit que la demanderesse n'a pas formulé de plaintes sur place concernant l'hôtel D à Sharm El Sheik et les services offerts. Le Collège Arbitral prend acte de l'offre de remboursement de 338,80 EURO faite par la défenderesse à la demanderesse en conclusions du 14 juillet 2014. Cette somme compense la différence entre les services prévus dans le voyage original et le voyage de remplacement conformément à l'Article 15 paragraphe 2 de la Loi précitée. Le Collège Arbitral estime que la défenderesse fait valoir à bon droit que le service Premium Class a été offerte et qu'une indemnisation de 773,00 EURO pour des vacances gâchées est hors de proportion avec les désagréments subis suite à la résiliation du voyage original eu égard à la qualité du voyage alternatif accepté par la demanderesse et que ce préjudice serait adéquatement compensé par une indemnité globale et forfaitaire fixée *ex aequo et bono* à 100,00 EURO.

CONCLUSION

Quant au dommage:

Le Collège Arbitral condamne la défenderesse à payer à la demanderesse la somme de 338,00 EURO à titre de remboursement de la différence de services entre les services prévus dans le voyage original et le voyage de remplacement à majorer de 100,00 EURO à titre d'indemnisation du préjudice subi en raison de la résiliation du contrat original le jour du départ prévu initialement.

Les frais d'arbitrage:

Etant donné que la proposition d'indemnisation par la défenderesse en fin de procédure d'arbitrage, le Collège Arbitral décide de laisser les frais à charge de la défenderesse.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège 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 338,80 € + 100,00 €;

Condamne en conséquence la OV à payer à la demanderesse le montant de 438.80 € de dédommagement;

Délaisse à charge de la défenderesse OV 119.63 € les frais de la procédure;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 7 octobre 2014.

Le Collège Arbitral