

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 29 SEPTEMBRE 2016

EN CAUSE:

Monsieur A, domicilié à XXX

Demandeur qui – bien que régulièrement convoqué – ne comparait pas, ni personne pour lui.

CONTRE

OV, société immatriculée sous le numéro d'entreprise BE XXX licence XXX, dont le siège social est établi à XXX

Défenderesse

Représentée à l'audience par Maître B, substituant Maître C, avocat au XXX, dont les bureaux sont établis à XXX;

Nous soussignés :

- Monsieur XXX, juriste, président du Collège Arbitral ;
- Madame XXX, représentant les droits des consommateurs ;
- Madame XXX, représentant les droits des consommateurs;
- Madame XXX représentant l'industrie du tourisme ;
- Madame XXX, représentant l'industrie du tourisme ;

Tous les cinq ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de Litiges Voyages, 50 rue du Progrès à 1210 Bruxelles.

Agissant en qualité d'arbitres du Collège Arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles

Assistés de madame XXX, en qualité de Greffière.

AVONS RENDU LA SENTENCE SUIVANTE :

1. QUANT A LA PROCEDURE

Vu les articles 1676 et suivants du Code judiciaire,

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages rédigé, complété et signé par le demandeur en langue française le 20 juillet 2016

Vu que les parties ont été dûment convoquées par pli recommandé du 26 juillet 2016 pour comparaître à l'audience du 29 septembre 2016 à 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50 à 13.30 h.

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

- les pièces déposées par elles,
- les moyens développés par écrit.
- la convocation écrite à comparaître à l'audience du 29 septembre 2016.
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 29 septembre 2016

Le demandeur a introduit un dossier le 20 juillet 2016 et la défenderesse des conclusions le 15 septembre 2016.

2. QUANT AU FOND.

2.1 LES FAITS.

Il résulte du dossier déposé par le demandeur que la défenderesse s'était engagée en son nom, moyennant paiement du prix global de 8.424 euros (selon le bon de commande XXX du 21 mai 2015), de procurer au demandeur un voyage en avion de Bruxelles à destination d'Istanbul - Médine et retour ainsi qu'un séjour sur place du 1 au 23 juillet 2015 et ce dans l'hôtel "A" du 1 au 7 juillet et dans l'hôtel " B".

Chambre : triple

Régime: 1 repas par jour (Iftar)

Nombre de personnes : 3 adultes

Dans le prix total est incluse la somme de 54 € pour les frais de dossier.

La défenderesse a dès lors conclu un contrat d'organisation de voyages au sens de l'article 1.1° de la loi du 16 février 1994, relative aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages.

a) Position de la partie demanderesse.

Celle-ci est consignée dans le questionnaire précité y compris son annexe. Les plaintes du demandeur peuvent se résumer succinctement comme suit :

- Avoir perdu trois jours sur le total du séjour prévu à la Mecque.
- Le changement d'hôtel à la Mecque: l'hôtel "B" n'étant pas disponible à été remplacé par l'hôtel "C", après avoir attendu 16 heures à la réception de l'hôtel.
- Le non - respect du contrat pour les visites et le retour.
- La non - assistance pendant les difficultés durant tout le séjour. Impossibilité de faire les visites prévues.

Le demandeur réclame la condamnation de la défenderesse au paiement de 3.700 euros en guise de dédommagement pour services non-rendus, le non-respect du contrat et le dommage moral suite au pèlerinage gâché.

b) Position de la partie défenderesse.

Dans sa lettre du 5 mars 2016 la défenderesse déclare ne "*pas pouvoir porter suite à la demande du demandeur vu que les conditions générales stipulent que le client doit faire parvenir sa réclamation au plus tard 30 jours, après le retour, chose qui n'a pas été faite*".

Dans ses conclusions en date du 15 septembre 2016 la défenderesse reconnaît qu'il y a eu, en effet, une surréservation de l'hôtel réservé par le demandeur mais qu'il a été assisté sur place.

2.2. DECISION EN DROIT.

Après un examen minutieux de tous les éléments de la cause et avoir entendu le conseil de la partie défenderesse la Collège arbitral ne peut que constater que le demandeur a subi des déboires au cours de la réalisation du voyage et ce dès le début du voyage. L'hôtel réservé contractuellement étant sur-réservé ce qui entraîna une attente d'environ 16 heures avant d'être relogé.

Durant le voyage le demandeur a dû subir de nombreux désagréments qui sans nul doute ont été nuisibles au bon déroulement du voyage.

A cet égard, en vertu de l'article 17 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages, la défenderesse, en sa qualité précitée, est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux obligations qui en découlent, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par d'autres prestataires de services.

L'article 19§4 de la même loi stipule que “ *l'organisateur de voyage est également tenu, en cas de non-respect de ses obligations, à un dédommagement équitable de la perte de la jouissance du voyage.*”

Le Collège arbitral est, unanimement, d'avis que les prétentions du demandeur quant à la réparation de son dommage sont excessives et qu'en équité il y a lieu de fixer le montant de l'indemnité, ex aequo et bono, à 1000 euros.

PAR CES MOTIFS.

LE COLLEGE ARBITRAL:

Déclare la demande recevable et partiellement fondée,

Condamne la défenderesse à payer au demandeur la somme de 1000 (mille) euros.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 29 septembre 2016.