

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

**AUDIENCE DU 14 février 2017**

**En cause:**

Mme. A, XXX,

Demanderesse  
personnellement présente à l'audience.

**Contre:**

OV, ayant son siège à XXX

Lic. XXX      N° Entreprise XXX

Défenderesse, Représentée à l'audience par Mr. C, gestionnaire, Mtre. D et Mtre. E, avocats à Bruxelles.

**Nous soussignés:**

Mr. XXX, président du collège arbitral ;  
Mr. XXX, représentant l'industrie du tourisme ;  
Mme. XXX représentant l'industrie du tourisme ;  
Mme. XXX, représentant les consommateurs ;  
Mme XXX, représentant les consommateurs ;

ayant tous fait élection de domicile à la Commission 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 Mme 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 14/12/2016 ;  
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 14/02/2017 ;  
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 14/02/2017 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la demanderesse a réservé de la brochure OV un voyage à Londres, Londres Classic, Stade de Chelsea et Harry Potter, pour 2 p. du 13/08/2016 au 14/08/2016 avec séjour à l'hôtel A 4\* au prix global de 350,00€. (=175€/pp)

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 valable d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

QUANT AUX FAITS :

La demanderesse a réservé de la brochure OV un voyage à Londres, Londres Classic, Stade de Chelsea et Harry Potter, pour 2 p. du 13/08/2016 au 14/08/2016 avec séjour à l'hôtel A 4\* au prix global de 350,00€.(=175€/pp)

La brochure OV prévoit un détail du voyage, sans référence aucune toutefois à un autre organisateur du voyage.

La facture/confirmation de OV porte aussi la mention : *Réceptif : IV*

En lettre du 19/08/2016 OV fait parvenir aux participants au voyage du 13 et 14 août une lettre que le guide n'aurait pas remis dans le car et annonce pour la première fois clairement que l'organisation complète de ce voyage a été faite par IV, XXX – tel. XXX – et, sans engager sa responsabilité, fait une proposition à titre commercial.

Dans le questionnaire la demanderesse formule de multiples plaintes contre OV qu'elle considère être l'organisateur du voyage et exige un dédommagement de 800,00€ (400,00€/pp) pour :

- remboursement du voyage
- remboursement croisière Tamise + repas du soir imposés
- dédommagement perte de temps, stress, jour de congé, inconvéniens...

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

La demanderesse a réservé de la brochure OV un voyage à Londres, Londres Classic, Stade de Chelsea et Harry Potter, pour 2 p. du 13/08/2016 au 14/08/2016 avec séjour à l'hôtel A 4\* au prix global de 350,00€.(=175€/pp)

Ne pouvant obtenir une remise de l'affaire, la défenderesse OV produit une note d'audience dont le collège arbitral et les demandeurs ont pu prendre connaissance.

La brochure OV prévoit un détail du voyage, toutefois sans référence aucune à un autre organisateur du voyage.

La facture/confirmation de OV porte aussi la mention : « *Réceptif : IV* » ; mention vague et succincte qui ne permet pas aux voyageurs de distinguer clairement intermédiaire et organisateur du voyage avec leur nom et adresse.

Seulement après le voyage apparemment , en lettre du 19/08/2016, OV annonce pour la première fois clairement que l'organisation complète de ce voyage a été faite par IV, XXX – tel. XXX.

Les voyageurs ont réservé d'une brochure OV sans référence aucune à un autre organisateur du voyage. Le dossier ne contient aucune pièce mentionnant clairement dans la phase précontractuelle le nom et l'adresse d'un autre organisateur de voyages. Les voyageurs n'ont apparemment pris connaissance de l'existence de IV qu'après les plaintes et remarques qui ont dénoncé une mauvaise exécution du contrat de voyage.

Il y a donc tout lieu de constater que seulement OV, ayant vendu ou offert en vente un contrat d'organisation de voyages tel que prévu en art 1. Loi contrats de voyages, a agi en tant qu'organisateur du voyage et est à considérer être l'organisateur du voyage.

Il y a bien, dans le contexte général de ce voyage à Londres, à distinguer deux contrats :

- 1) le contrat d'organisation de voyages entre OV et la demanderesse ; contrat de voyages au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages
- 2) le contrat entre l'organisateur OV et le prestataire de services IV ; contrat auquel la demanderesse est totalement étrangère et dont l'exécution ne relève pas de la compétence du collège arbitral de la Commission de Litiges Voyages.

Dans le cas présent la demande se rapporte clairement au contrat d'organisation de voyages entre OV et la demanderesse , contrat de voyages au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyage.

Art. 17 loi contrats de voyage : L'organisateur de voyages 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 qui en découlent.....

Art. 18 loi contrats de voyage : L'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations....

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 dans le cas présent l'organisateur du voyage OV n'a pas assuré 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 qui en découlent. Les voyageurs, suite à une exécution totalement défectueuse du contrat de voyage, ont manifestement connu des désagréments, inconvénients et déceptions concernant :

- croisière Tamise imposé
- visite studios Harry Potter pas réalisée (manque de tickets)
- repas du soir imposé
- manque d'organisation
- accompagnatrice s'exprimant mal en français

Le collège arbitral, après mûres réflexions fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 500,00€ pour tout dommage.

La demande de la demanderesse s'avère donc recevable et fondée pour le montant de 500,00€ de dédommagement à payer par OV à la demanderesse.

Dossier SA2017-0007

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre OV recevable et fondée dans la mesure suivante ;

Fixe le dommage de la demanderesse à 500,00€

Condamne la défenderesse OV à payer à la demanderesse le montant de 500,00€ de dédommagement.

Dossier SA2017-0007

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 14.02.2017.

Le Collège Arbitral