

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 18 février 2016

En cause:

Mr A et Mme. B, domiciliés XXX.

Demandeurs

comparaissant personnellement à l'audience.

Contre:

OV, ayant son siège social XXX.

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

ne comparaissant pas, ni représentée à l'audience.

Nous soussignés:

Mr. XXX, président du collège arbitral.

Mme. XXX, représentant les consommateurs.

Mme. XXX, représentant les consommateurs.

Mme. XXX, représentant l'industrie du tourisme.

Mme. XXX, représentant l'industrie du tourisme.

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 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 10.12.2015 ;

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 18.02.2016 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 18.02.2016 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé chez OV un voyage en Arabie Saoudite, Médine - Makkah, pour 7 p. du 1 au 23.7.2015 au prix global de 13.120,00€. 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 :

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 les demandeurs ont réservé chez OV un voyage en Arabie Saoudite, Médine - Makkah, pour 7 p. du 1 au 23.7.2015 au prix global de 13.120,00€.

Par lettres recommandées dd. 20.10.2015 et 04.12.2015 les demandeurs signalent qu'ils déposent plainte auprès de la Commission de Litiges Voyages contre OV. Le montant réclamé est de 6.800,00€.

Par lettre recommandée du 09.01.2016 OV signale à la Commission de Litiges Voyages qu'elle refuse la procédure d'arbitrage et veut que le litige soit traité par le tribunal ordinaire.

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 10.12.2015, les demandeurs demandent 6.800,00€ de dédommagement, dommage moral compris, formulant la plainte suivante:

" Le séjour ne s'est pas passé comme prévu, nous avons du courir à plusieurs adresse différente et sonné a plusieurs Interlocuteur différents pour pouvoir prolongé notre séjour comme prévu sur le bon de commande et tout cela sans l'aide des accompagnant sensé nous soutenir dans ses démarche.

16 heures d'attentes à la reception de différent hôtel et tout cela accompagné de plusieurs personnes âgé a mobilité réduite et 3 enfants en bas âge."

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

I.

Aussi bien les demandeurs que la défenderesse ont fait parvenir au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages des pièces supplémentaires et/ou des conclusions. Comme ces pièces supplémentaires et/ou conclusions ne sont pas envoyées endéans les délais, le Collège Arbitral décide de les écarter des débats.

II.

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 les demandeurs ont réservé chez OV un voyage en Arabie Saoudite, Médine - Makkah, pour 7 p. du 1 au 23.7.2015 au prix global de 13.120,00€.

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 10.12.2015, les demandeurs demandent 6.800,00€ de dédommagement, dommage moral compris.

Par lettres recommandées dd. 20.10.2015 et 04.12.2015 les demandeurs ont signalé à OV qu'ils déposent plainte auprès de la Commission de Litiges Voyages contre OV et que le montant réclamé est de 6.800,00€.

Par lettre recommandée du 09.01.2016, reçue au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages le 12.01.2016, OV signale à la Commission de Litiges Voyages qu'elle refuse la procédure d'arbitrage et veut que le litige soit traité par le tribunal ordinaire.

Le règlement des litiges de la Commission de Litiges Voyages prévoit clairement dans son art. 7:

... quand le montant revendiqué est égal ou supérieur à 1.250,00 euros, l'intermédiaire et/ou l'organisateur de voyage a le droit de refuser une procédure d'arbitrage en envoyant une lettre recommandée ou un courriel avec accusé de réception au demandeur. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre du plaignant signalant l'ouverture d'un dossier à la Commission de Litiges Voyages.

... Le refus éventuel de la procédure d'arbitrage devra également être mentionné au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages.

Il y a donc lieu de constater que, le refus de la procédure d'arbitrage n'étant pas conforme au règlement des litiges de la Commission de Litiges Voyages, le litige reste susceptible d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages.

III.

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 les demandeurs ont réservé chez OV un voyage en Arabie Saoudite, Médine - Makkah, pour 7 p. du 1 au 23.7.2015 au prix global de 13.120,00€.

Il s'avère que:

- les voyageurs ont connu des problèmes pour continuer leur séjour
- suite à overbooking les voyageurs ont été confrontés avec un changement imprévu de l'hôtel A par l'hôtel B
- l'hôtel B étant dans l'impossibilité de les héberger tous, il a fallu encore trouver un autre hôtel pour les demandeurs.
- accompagnés de personnes âgées à mobilité réduite et 3 enfants en bas âge, les demandeurs ont dû attendre plus 15 heures sans assistance aucune à la réception des différents hôtels .

Il y a donc lieu de constater que l'organisateur du voyage n'a pas donné la bonne exécution au contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci.(art. 17 Loi 16.2.1994, contrats de voyage)

De ce fait les demandeurs ont connu des désagréments et subi des dommages.

Le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 2.000,00€ .

- 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 OV. La demande originale étant toutefois excessive, il y a lieu de partager par moitiés entre les parties les 680,00€ de frais de la procédure avancés par les demandeurs.

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 des demandeurs à 2.000,00€ ;

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 2.000,00€ de dédommagement.

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs 340,00€ des frais de la procédure;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 18.02.2016.

Le Collège Arbitral

SA2016-0005

SA2016-0005

Les demandeurs ont réservé chez OV un voyage en Arabie Saoudite, Médine - Makkah, pour 7 p. du 1 au 23.7.2015 au prix global de 13.120,00€.

Les demandeurs demandent 6.800,00€ de dédommagement.

- les voyageurs ont connu des problèmes pour continuer leur séjour
- les voyageurs ont été confrontés avec un changement imprévu de l'hôtel A par l'hôtel B
- l'hôtel B étant dans l'impossibilité de les héberger tous, il a fallu encore trouver un autre hôtel pour les demandeurs.
- accompagnés de personnes âgées à mobilité réduite et 3 enfants en bas âge, les demandeurs ont dû attendre plus de 15 heures à la réception des différents hôtels .

Il y a donc lieu de constater que l'organisateur du voyage n'a pas donné la bonne exécution au contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci.(art. 17 Loi 16.2.1994, contrats de voyage)

Le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 2.000,00€ .

La demande originale étant toutefois excessive, il y a lieu de partager par moitiés entre les parties les 680,00€ de frais de la procédure avancés par les demandeurs.

A l'unanimité des voix.