

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

**AUDIENCE DU 04 mai 2017**

**En cause:**

Mme A, XXX

Demanderesse

personnellement présente à l'audience et représentée par Mtre. B, avocat à XXX chez qui elle fait élection de domicile.

**Contre:**

IV, ayant son siège à XXX

Lic. XXX      N° Entreprise XXX

Défenderesse,

Représentée à l'audience par Mtre. C, avocat à XXX.

**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 Mme XXX, Secrétaire Générale, 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 08/03/2017 ;

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 04/05/2017 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 04/05/2017 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la demanderesse a réservé chez IV pour sa fille mineure D'un voyage en France du 27/01/2016 au 11/03/2016 ,avec vols TAM-MERIDIONAIS:

XXX 27JAN16                   XXX 27JAN16  
XXX 10MAR16                 XXX 11MAR16

avec assistance de la mineure d'âge D et une assurance voyages CAS de A ; au prix total de 956,00€.

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 :

La demanderesse a réservé chez IV pour sa fille mineure D un voyage en France du 27/01/2016 au 11/03/2016, avec vols TAM-MERIDIONAIS:

XXX 27JAN16                   XXX 27JAN16  
XXX 10MAR16                 XXX 11MAR16

avec assistance de la mineure d'âge D et une assurance voyages CAS de A; au prix total de 956,00€.

L'assistance de la mineure d'âge D demandée par la demanderesse et initialement confirmé par CAE aurait été annulé le lendemain par CAE. Contacté par IV, CAE aurait annoncé qu'il était impossible d'assurer l'assistance sauf en changeant la date de départ.

Le remboursement des billets par CAE était impossible et un changement de la date de départ vers une date ultérieure était impossible pour la demanderesse et sa fille mineure D .

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, la demanderesse formule les plaintes suivantes contre l'intermédiaire Espaces Voyages Brussels :

- la réservation a été confirmée
- il s'agit d'un voyage de mineur
- les conditions de voyage ont changé sans accord
- pas de remboursement

et exige 1.600,00€ de dédommagement.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

La demanderesse a réservé chez l'intermédiaire de voyages IV pour sa fille mineure D'un voyage en France du 27/01/2016 au 11/03/2016, avec vols TAM-MERIDIONAIS:

XXX 27JAN16                   XXX 27JAN16  
XXX 10MAR16                 XXX 11MAR16

avec assistance de la mineure d'âge D et une assurance voyages CAS de D; au prix global de 956,00€.

De ce fait entre la défenderesse et la demanderesse un contrat d'intermédiaire de voyages a été établi par lequel la défenderesse s'est engagée à procurer à la demanderesse, moyennant le paiement d'un prix ... une ou plusieurs prestations isolées permettant d'accomplir un voyage ou un séjour quelconque. (Art.1 Loi contrats de voyages)

L'assistance de la mineure d'âge D demandée par la demanderesse étant confirmée par CAE la défenderesse a procédé à l'émission des tickets d'avion.

Le lendemain la défenderesse dit avoir constaté que la demande d'assistance était annulée par CAE.

Contacté par IV, CAE aurait annoncé qu'il était impossible d'assurer l'assistance sauf en changeant la date de départ.

La possibilité que la mineure voyage seule n'était pas envisageable. Un changement de la date de départ vers une date ultérieure était impossible pour la demanderesse et sa fille mineure D. Le remboursement des billets non remboursables par CAE était impossible.

Art. 21 Loi contrats de voyages : Tout contrat conclu par l'intermédiaire de voyages avec un organisateur de voyages ou avec des personnes qui fournissent des prestations isolées est considéré comme ayant été conclu par le voyageur.

Art.22 Loi contrats de voyages : Outre l'obligation d'information prévue... l'intermédiaire de voyages a une obligation générale de conseil.

Art. 27 Loi contrats de voyages : L'intermédiaire 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'intermédiaire de voyages.

Les conclusions tardives dd. 03.05.2017 de la défenderesse étant écartées des débats, il s'avère de l'étude approfondie du dossier et des arguments développés oralement par les parties qu'aucune faute ni manque aux obligations n'est prouvé dans le chef de la défenderesse.

La demande de la demanderesse contre la défenderesse, l'intermédiaire IV, s'avère dès lors recevable mais non fondée .

### **PAR CES MOTIFS**

### **LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre IV recevable mais non fondée ;

Déboute la demanderesse A de sa demande ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 04.05.2017.

Le Collège Arbitral