

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 13 MARS 2014

En cause:

Monsieur A, domicilié XXX.
Madame B, même adresse,

Demandeurs
représentés à l'audience par Mr. C

Contre:

OV, Bruxelles, ayant son siège XXX.
Lic XXX
N° Entreprise XXX

Défenderesse
Représentée à l'audience par Mr. D, gérant.

Nous soussignés:

1. Monsieur XXX, XXX,
président du collège arbitral.
2. Madame XXX, XXX,
représentant l'industrie du tourisme.
3. Monsieur XXX, XXX,
représentant l'industrie du tourisme.
4. Madame XXX, XXX
représentant les consommateurs.
5. Madame XXX, XXX
représentant les consommateurs.

assistés de Madame XXX en qualité de greffier,

en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé 16 Boulevard du Roi Albert II (Service Fédéral Public Economie) à 1000 Bruxelles.

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, signé par le demandeur le 25.06.2013 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 05.07.2013 ;

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 13.03.2013 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 13.03.2013 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé un voyage pour 2 personnes du 31.03.2013 au 14.04.2013 en Arabie Saoudite avec séjour de 5 nuitées dans l'hôtel X et de 9 nuitées dans l'hôtel Y; chambre 2 personnes, vol CAE - voyage organisé par OV au prix total de 4.357,00 €.

Que dès lors un contrat de voyage 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 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 le 18.03.2013 les demandeurs ont réservé un voyage pour 2 personnes du 31.03.2013 au 14.04.2013 en Arabie Saoudite avec séjour de 5 nuitées dans l'hôtel X et de 9 nuitées dans l'hôtel Y; chambre 2 personnes, vol CAE, - voyage organisé par OV au prix total de 4.357,00 €.

Un bon de commande (Bestelbon BR/1787.7) a été fait le 18.03.2013, mentionnant "Regime: kamer met demi-pension".

Les voyageurs ont payé ce même 18.03.2013 un acompte de 500,00 € et 3.857,00 € avec carte Visa.

Dans le dossier entier il n'y a aucune trace d'une confirmation envoyée aux voyageurs.

Se basant donc sur ce seul bon de commande les voyageurs s'attendaient dans les deux hôtels à recevoir un régime demi-pension. Les voyageurs n'ayant par contre reçu dans les deux hôtels qu'un régime B&B, il s'est avéré que OV n'avait réservé et payé dans les deux hôtels qu'un B&B.

Malgré multiples communications, correspondances et démarches aucune solution n'a pu être trouvée sur place ni après le retour du voyage.

Avec le questionnaire, signé le 26.06.2013 les voyageurs ont donc saisi la Commission de Litiges Voyages avec la demande suivante:

- diners + tel & fax & taxi à Madinah	
- diners + petit déjeuner + tel & fax & taxi à Makkah	1.795,80 €
- dommage moral	1.795,80 €
total:	3.591,60 €

Dans son dossier OV produit e.a. les pièces suivantes:

+ bon de commande dd. 03.06.2013, mentionnant "kamer met ontbijt"

+ facture 10/166 dd. 30.04.2013, mentionnant "kamer met ontbijt"

mais aucun document de confirmation.

DISCUSSION

Il résulte des éléments de la cause et des débats que la demande est fondée dans la mesure qui suit:

D'après l'art 17 de la loi régissant les contrats de voyage l'organisateur du voyage est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations qui découlent de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services....

Il s'avère que le 18.03.2013 un bon de commande a été fait par la défenderesse avec des séjours hôteliers à Madinah et Makkah en demi-pension.

Ce même 18.03.2013 le voyageur a payé le prix entier du voyage, tel que prévu sur le bon de commande; sans qu'aucune confirmation écrite n'ait encore été délivrée par l'organisateur du voyage.

SA2014-0008

Il y a donc lieu de constater que le voyageur a pu considérer ce bon de commande comme étant aussi confirmation écrite du voyage réservé.

Les voyageurs pouvant dès lors s'attendre raisonnablement à des séjours hôteliers en demi-pension, l'organisateur du voyage, n'ayant réservé que des séjours en B&B, a manqué à ses obligations.

Il y a donc là une mauvaise exécution du contrat de voyages de la part de l'organisateur du voyage.

Suite à cette mauvaise exécution du contrat de voyages les voyageurs ont subi des dommages. Les voyageurs se sont vus obligés de payer de repas et diners supplémentaires, de faire de multiples communications téléphoniques et déplacements

D'après l'art 18 de la loi régissant les 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.

Le Collège Arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 2.700,00 € pour tout dommage; 2.700,00 € que OV doit payer aux demandeurs.

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.

**PAR CES MOTIFS
LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable et fondée à l'égard de la défenderesse OV comme suit;

Fixe le dommage des demandeurs à 2.700,00 €;

En conséquence, condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs la somme de 2.700,00 €

Délaisse à charge de la défenderesse OV les 359,16 € de frais de la procédure.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 13 mars 2014

Le Collège arbitral

SA2014-0008

Résumé

Bon de commande prévoyant des séjours hôteliers en demi-pension, l'organisateur du voyage n'a réservé que des séjours en demi-pension.

Aucune confirmation écrite n'ayant été délivrée aux voyageurs, ceux-ci s'attendaient à des séjours en demi-pension.

Le collège arbitral fixe le dommage matériel et moral des voyageurs ex aequo et bono à 2.700 €.

Condamne l'organisateur du voyage à payer aux voyageurs 2.700,00 € + 359,16 € de frais de procédure.

A l'unanimité des voix.