

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 15 décembre 2015

En cause:

Mr. **A**, domicilié XXX.

Demandeur,

Présent à l'audience

En

OV, dont le siège est XXX, BCE n° XXX, Lic. XXX.

Défenderesse,

Représentée à l'audience par Mme B (gestionnaire) et Mme C (employée).

Nous soussignés:

1. Monsieur XXX, avocat, ayant fait élection de domicile à la commission de Litiges Voyages, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles, président du collège arbitral;
2. Madame, XXX, ayant fait élection de domicile à la commission de Litiges Voyages, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles, représentant des consommateurs ;
3. Monsieur XXX, ayant fait élection de domicile à la commission de Litiges Voyages, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles, représentant des consommateurs ;
4. Madame XXX, ayant fait élection de domicile à la commission de Litiges Voyages, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles, représentant de l'industrie du tourisme;
5. Monsieur XXX, ayant fait élection de domicile à la commission de Litiges Voyages, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles, représentant de l'industrie du tourisme ;

En qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, situé Rue du Progrès 50, 1210 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 06/08/2015 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 20/08/2015;

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

Vu les dossiers des parties en cause et les pièces déposées par elles ;

Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;

Vu les exposés des parties lors de l'audience du 15 décembre 2015.

I. QUANT AUX FAITS

Les faits relatés ci-dessous résultent des dossiers et des pièces déposées par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause :

Le demandeur a réservé un voyage (pèlerinage) pour une personne du 03/06/201 au 17/06/2015 (17 jours et 16 nuits) en Arabie Saoudite, organisé par la défenderesse (l'organisateur du voyage).

Un bon de commande XXX a été fait le 30/03/2015 et le prix de 1.795 EUR a été payé (450 EUR le 30/03/2015 et 1.345 EUR le 04/05/201). Nulle part dans l'accord entre parties, il est stipulé que le voyage ne tient lieu que si un nombre minimum de participants a été atteint.

Deux jours avant le départ, la défenderesse informe le demandeur que le voyage est annulé à cause du fait que le nombre minimum de participants (10 personnes) n'a pas été atteint.

La défenderesse aurait (verbalement) proposé une alternative, à savoir un autre voyage en Arabie Saoudite, ce que le demandeur aurait accepté. Par la suite, la défenderesse aurait informé le demandeur que cette alternative était également impossible, ceci à cause du fait que le système visa Arabie Saoudite aurait été piraté.

Le demandeur informe qu'il avait déjà engagé plusieurs frais pour préparer le voyage, à savoir :

- Vaccin nécessaire au pèlerinage : 60 EUR
- Achats vêtements pour le pèlerinage : 20 EUR
- Appels téléphoniques : non spécifié
- Trajet (Gerpennes-demandeur) : non spécifié
- Dommage moral : non spécifié

En total le demandeur demandait initialement un dédommagement de 2000 EUR (dans la questionnaire du 06/08/2015), ce qu'il a volontairement réduit endéans la procédure à 1.249,99 EUR (par lettre du 08/09/2015).

La défenderesse a remboursé le prix payé par le demandeur mais n'accepte pas de payer un quelconque dédommagement additionnel.

II. DISCUSSION

a) En ce qui concerne la recevabilité de la demande :

Il résulte des faits élaborés ci-dessus qu'un contrat de voyages a été conclu dans le sens de l'article 1 de la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages.

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.

b. En ce qui concerne le fondement de la demande :

L'Article 14 de la Loi du 16 février 1994 prévoit :

« § 1. Si l'organisateur de voyages résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a le choix entre :

1° soit l'acceptation d'une autre offre de voyage de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément; si le voyage offert en substitution est de qualité inférieure, l'organisateur de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais;

2° soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.

§ 2. Le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat, sauf :

a) si l'organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre minimum de voyageurs prévu dans le contrat et nécessaire à l'exécution de celui-ci n'a pas été atteint et si le voyageur en a été informé par écrit dans le délai prévu au contrat et au moins 15 jours civils avant la date de départ;

b) si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations. Par cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée. »

In casu la défenderesse a résilié le contrat (relaté au bon de commande XXX) avant le début du voyage en raison des circonstances non imputables au demandeur. Dans cette circonstance, et pour vérifier si le demandeur a droit au dédommagement dans le sens de l'Article 14 § 2, il faut vérifier si la défenderesse pourrait se valoir sur une des circonstances prévu dans l'article 14 §2 (a) ou (b).

La charge de preuve incombe à la défenderesse, qui ne prouve pas qu'une de ces conditions soient remplies. Par suite, le demandeur est intitulé à recevoir une indemnisation pour la non-exécution du contrat.

Le demandeur sollicite une indemnisation de 1.249,99 EUR, calculé de manière suivante :

- Vaccin nécessaire au pèlerinage : 60 EUR
- Achats vêtements pour le pèlerinage : 20 EUR
- Appels téléphoniques : non spécifié
- Trajet (Gerpennes-demandeur) : non spécifié
- Dommage moral : non spécifié

En ce qui concerne le vaccin, il est marqué sur le bon de commande XXX que le vaccin MENCEVAX est obligatoire. Le prix de 60 EUR en tant que tel n'est pas contesté et semble assez raisonnable.

En ce qui concerne l'achat des vêtements pour le pèlerinage. Il n'est pas contesté que le demandeur a été informé par la défenderesse que des vêtements adaptés au pèlerinage sont nécessaires. Le prix de 20 EUR en tant que tel n'est pas contesté et semble assez raisonnable.

En ce qui concerne les autres postes, y inclus le dommage moral, à défaut d'autres spécifications des parties le collège arbitral ne peut que fixer des dommages et intérêts de manière *ex aequo et bono*. Le collège arbitral évalue ces dommages et intérêts *ex aequo et bono* à 320 EUR.

Par suite, l'indemnisation totale pour la non-exécution du contrat s'évalue à 400 EUR.

III. LES FRAIS

Il est expressément précisé dans l'article 30 du Règlement des Litiges qu'en principe, les frais de procédure sont entièrement mis à charge de la partie perdante. Il n'y a aucune raison pour déroger de ce principe dans le cas présent.

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 :

Condamne la défenderesse OV à payer au demandeur le montant de 400 EUR de dédommagement.

Délaisse à charge de la défenderesse OV les 124,99 EUR de frais de procédure.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 15 décembre 2015.