

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

**AUDIENCE DU 13 MAI 2014**

**En cause:**

Monsieur et Madame A - B, domiciliés XXX.

Demandeurs  
ne comparissant à l'audience

**Contre:**

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

Défenderesse  
représentée à l'audience par Mtre. C, avocat, loco Mtre. D, avocat.

**Nous soussignés:**

1. Monsieur XXX, XXX,  
président du collège arbitral.
2. Madame XXX, XXX,  
représentant les consommateurs.
3. Madame XXX, XXX,  
représentant les consommateurs.
4. Madame XXX, XXX,  
représentant l'industrie du tourisme.
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 les demandeurs le 17.06.2013 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 02.07.2013;

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 13.5.2014 ;

SA2014-0015

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 13.05.2014 ;

### QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 21.08.2012, par l'intermédiaire IV, les demandeurs ont réservé un voyage pour 2 personnes en Thaïlande du 20.01.2013 au 10.02.2013 avec séjour à l'hôtel A, voyage organisé par OV au prix global de 9.442,90€.

Que dès lors des contrats de voyages ont été conclus 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.

### DISCUSSION

#### 1. 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 sur le site XXX un voyage en Thaïlande pour 2 personnes du 20.01.2013 au 10.02.2013 avec séjour à l'hôtel A, voyage organisé par OV au prix global de 9.442,90€

Par lettre du 13.11.2012 OV annonce la cessation de ses activités en Belgique, annule le voyage des demandeurs et rembourse les sommes payées pour le voyage.

Les voyageurs ont par le même intermédiaire fait une nouvelle réservation du même voyage avec un autre organisateur de voyages, toutefois sans réussir à obtenir le même prix. Le (même) voyage organisé par OV coûtait 559,35€ plus cher.

Les demandeurs formulent donc une demande en dédommagement de 559,35€ + préjudice moral.

OV est représenté en Belgique par XXX, XXX.

En conclusions du 18.4.2014 OV fait valoir:

- OV n'a pas reçu les pièces des demandeurs.

A noter à cet égard que OV est représenté en Belgique par XXX. Par les soins du greffe de la Commission de Litiges Voyages l'échange des dossiers entiers a été effectué avec XXX.

Il n'y a donc pas de raison pour croire que la défenderesse n'aurait pas reçu les pièces des demandeurs.

- La défenderesse a été contrainte d'annuler une centaine de voyages. Hormis les demandeurs, aucun voyageur n'a contesté cette façon de procéder.

L'art. 14 de la loi régissant les contrats de voyages prévoit clairement que si l'organisateur de voyages résilie le contrat en raison de circonstances non imputables au voyageur ... celui-ci peut également, le cas échéant exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat.

- La procédure doit être suspendue conformément à l'art 736 du code judiciaire.

Comme démontré ci-dessus il n'y a pas de raison pour croire que la défenderesse n'aurait pas reçu les pièces des demandeurs.

- Les droits de la défense ont été violés par les demandeurs.

SA2014-0015

Les dossiers entiers ayant été échangés par les soins du greffe de la Coimmission de Litiges Voyages, il n'y a pas de raison pour croire que les droits de la défense aient été violés, la défenderesse étant représentée en Belgique par XXX.

- Il y a prescription de l'action.

Le voyage réservé était prévu du 20.01.2013 au 10.02.2013.

Le questionnaire a été rédigé et signé par les demandeurs le 17.06.2013 et est reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 02.07.2013.

La requête d'arbitrage est introduite à la date figurant sur le cachet de la poste de la lettre recommandée ou, le cas échéant, à la date à laquelle le formulaire a été déposé au secrétariat (art. 10 règlement de litiges).

Il y a donc lieu de constater que l'action n'est pas prescrite du tout (art.30 loi contrats de voyages).

- L'acte introductif est rédigé en français.

A noter que l'art. 9 règlement de Litiges prévoit que la procédure d'arbitrage a lieu en français ou en néerlandais selon le souhait des voyageurs.

- Le surcoût de 5.189,35€ n'est pas un dédommagement.

Suite à la résiliation par OV, les voyageurs ont réservé un voyage identique avec XXX. Le prix du voyage chez XXX était plus élevé de 559,35€. La défenderesse ne démontre pas que les demandeurs auraient pu réserver le voyage identique à meilleur prix. La défenderesse ne démontre pas que les demandeurs auraient pu trouver une alternative équivalente moins chère.

Pour obtenir un voyage identique les demandeurs ont donc subi un dommage de 559,35€

Les demandeurs formulent une demande de 559,35€ + préjudice moral.

Le dommage de 559,35€ est suffisamment établi ci-dessus. Pour le préjudice moral par contre toute preuve objective est manquante.

La demande est donc fondée pour le dommage de 559,34€ réellement subi par les demandeurs.

Il y a donc lieu de condamner la défenderesse, représentant OV en Belgique, à payer aux demandeurs un dédommagement de 559,34€

## 2. 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.

### **PAR CES MOTIFS LE COLLEGE ARBITRAL**

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 559,34€.

Condamne la défenderesse IV, à payer aux demandeurs le montant de 559,34€ de dédommagement.

Délaisse à charge de la défenderesse IV, les frais de la procédure qui s'élèvent à 100€.

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

Le Collège arbitral

SA2014-0015

Voyage réservé pour 2 p en Thaïlande, organisé par OV.

Suite à la cessation de ses activités en Belgique OV résilie le contrat de voyage.

Art. 14 loi contrats de voyages.

IV, représentant OV en Belgique est condamné à 559,34€ de dédommagement + les 100€ frais de procédure.

A l'unanimité des voix