

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 14 juillet 2016

En cause:

Mr et Mme. A-B, domiciliés XXX.

Demandeurs

Ne comparaisant pas personnellement à l'audience.

Contre:

OV, ayant son siège social XXX.

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

représentée à l'audience par Mme. C, Customer Service Team.

Nous soussignés:

Mr. XXX, président du collège arbitral.

Mme. XXX, représentant l'industrie du tourisme.

Mme. XXX, représentant les consommateurs.

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 26/05/2016 ;

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 14/07/2016 ;
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 14/07/2016 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé un voyage en République Tchèque, Prague, pour 2 p. du 05 au 08/04/2015 avec séjour à l'hôtel A 4* en chambre double, petit déjeuner, assurances, vols Bruxelles-Prague/Prague-Bruxelles, au prix global de 904,53€.

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 un voyage en République Tchèque, Prague, pour 2 p. du 05 au 08/04/2015 avec séjour à l'hôtel A 4* en chambre double, petit déjeuner, assurances, vols Bruxelles-Prague/Prague-Bruxelles, au prix global de 904,53€.

Suite aux événements terroristes du 22/03/2016 survenus à l'aéroport de Bruxelles Zaventem et le centre de Bruxelles, le vol réservé par les voyageurs Bruxelles-Prague ne pouvait plus être effectué via Bruxelles.

L'organisateur du voyage en a averti les voyageurs et a proposé une modification. Les voyageurs n'ayant apparemment pas accepté la modification, le contrat a été résilié et un chèque voyage a été proposé par l'organisateur de voyages aux voyageurs.

L'intermédiaire IV, a fait savoir à l'organisateur du voyage : « *client pas content ni d'accord d'être remboursé par chèque XXX donc souhaite être versé sur son compte bancaire* ». L'organisateur du voyage répond aux voyageurs par lettre du 14/04/2016 qu'il ne peut « *pas donner une suite favorable à votre demande de convertir le chèque en espèces* ».

Les voyageurs, en lettre du 20/04/2016 à l'organisateur, maintiennent leur demande de remboursement (art.13 loi contrats de voyage). L'organisateur, en lettre du 12/05/2015 aux voyageurs, maintient ne pas être en mesure de convertir le chèque voyage en répétant que cette décision était définitive.

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages le 26/05/2016, les demandeurs exigent un dédommagement de 1.105,69€ pour dépenses supplémentaires (201,16€) et remboursement (904,53).

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

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 un voyage en République Tchèque, Prague, pour 2 p. du 05 au 08/04/2015 avec séjour à l'hôtel A 4* en chambre double, petit déjeuner, assurances, vols Bruxelles-Prague/Prague-Bruxelles, au prix global de 904,53€.

Les demandeurs exigent un dédommagement de 1.105,69€ pour dépenses supplémentaires (201,16€) et remboursement du prix du voyage (904,53).

Suite aux évènements terroristes du 22/03/2016 survenus à l'aéroport de Bruxelles Zaventem et le centre de Bruxelles, le vol réservé par les voyageurs Bruxelles-Prague ne pouvait plus être effectué via Bruxelles.

L'organisateur du voyage en a averti les voyageurs et a proposé une modification. Les voyageurs n'ont apparemment pas accepté la modification, le contrat a été résilié et un chèque voyage a été proposé par l'organisateur de voyages aux voyageurs.

En effet -art.13 loi contrats de voyage- , si, avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur de voyage doit en avertir le voyageur le plus rapidement possible...et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages. Le voyageur doit informer l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages de sa décision dans les meilleurs délais. Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'art 14.

Les voyageurs n'ayant apparemment pas accepté la modification, le contrat a été résilié et un chèque voyage a été proposé par l'organisateur de voyages aux voyageurs.

Il n'y a dans le dossier entier aucune indication ou preuve que les demandeurs auraient donné leur accord avec un remboursement sous forme de cheque de voyage. La correspondance interne du 04/04/2016 entre l'intermédiaire et l'organisateur de voyages « *client pas content ni d'accord d'être remboursé par chèque donc souhaite être versé sur son compte bancaire* » indique bien le contraire.

En réponse aux lettres du 14/04/2016 et du 12/05/2016 de l'organisateur de voyages annonçant qu'il n'était pas en mesure de convertir le chèque voyage en espèces et indiquant que cette décision était définitive les demandeurs ont par contre toujours réitéré leur volonté expresse d'être remboursés en espèces conformément aux articles des conditions générales.

Lecture de l'art.14 loi contrats de voyage nous apprend que 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 ;

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

Le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat, sauf ... si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure (i.e. 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 diligence déployée.

Il y a donc lieu de constater que la demande des demandeurs d'être remboursé du montant de 904,53€ payé pour le voyage est donc parfaitement justifiée et fondée.

Lecture précise du questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages le 26/05/2016, nous apprend que les demandeurs exigent un dédommagement de 1.105,69€, c.à.d. 904,53 de remboursement du prix du voyage et 201,16€ pour dépenses supplémentaires telles que détaillées dans le questionnaire :

75,00€ frais de dossier + 26,16€ recommandés + 100,00€ lettres, timbres, déplacements, photocopies, temps de travail.

Il est clair que ces 201,16€ se rapportent à des dépenses supplémentaires et ne constituent pas une indemnisation pour la non-exécution du contrat telle qu'interdite par l'art. 14 dans le cas où l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure (i.e. 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 diligence déployée).

Les demandeurs ont de toute manière dû faire des dépenses supplémentaires suite au refus de l'organisateur de voyages de rembourser le prix payé pour le voyage.

Le collège arbitral, après mûres réflexions fixe le montant de ces dépenses supplémentaires des demandeurs ex aequo et bono à 100,00€ .

La demande des demandeurs s'avère donc recevable et fondée pour le montant de 904,53 de remboursement du prix du voyage et 100,00€ de dépenses supplémentaires = 1.004,53€ de dédommagement.

La défenderesse informe le Collège Arbitral du fait que les demandeurs, ayant déposé leur dossier trop tôt, n'ont pas respecté la période de 4 mois après la fin du voyage pour entamer la procédure.

En lettres du 14/04/2016 et du 12/05/2016 l'organisateur de voyages a annoncé qu'il n'était pas en mesure de convertir le chèque voyage en espèces en réitérant que cette décision était définitive. Il était donc clair dès ce moment que qu'un accord à l'amiable n'était plus possible.

La brochure d'information - cellule arbitrage - nous apprend que si la plainte n'est pas résolue 4 mois après la fin du voyage, ou avant la fin de ce délai s'il apparaît clairement qu'un accord amiable ne sera pas possible, on parle de litige qui peut être porté devant la Commission de Litiges Voyages.

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 montant dû aux demandeurs à 1.004,53€

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 1.004,53€ de dédommagement.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 14.07.2016.

Le Collège Arbitral

SA2016-0040

Voyage en République Tchèque, Prague, pour 2 p. du 05 au 08/04/2015 avec séjour à l'hôtel A 4* en chambre double, petit déjeuner, assurances, vols Bruxelles-Prague/Prague-Bruxelles, au prix global de 904,53€. Suite aux événements terroristes du 22/03/2016 survenus à l'aéroport de Bruxelles Zaventem et le centre de Bruxelles, le vol réservé par les voyageurs Bruxelles-Prague ne pouvait plus être effectué via Bruxelles.

L'organisateur du voyage en a averti les voyageurs et a proposé une modification. Les voyageurs n'ont apparemment pas accepté la modification, le contrat a été résilié et un chèque voyage a été proposé par l'organisateur de voyages aux voyageurs. L'organisateur de voyages annonce qu'il n'est pas en mesure de convertir le chèque voyage en espèces et indique que cette décision est définitive. Les demandeurs exigent un dédommagement de 1.105,69€ pour dépenses supplémentaires (201,16€) et remboursement du prix du voyage (904,53).

Art. 13 + 14 loi contrats de voyage : la demande des demandeurs s'avère recevable et fondée pour le montant de 904,53 de remboursement du prix du voyage.

Les 201,16€ se rapportant à des dépenses supplémentaires et ne constituant pas une indemnisation pour la non-exécution du contrat telle qu'interdite par l'art. 14 dans le cas où l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, le collège arbitral fixe le montant de ces dépenses supplémentaires des demandeurs ex aequo et bono à 100,00€.

La demande des demandeurs s'avère donc recevable et fondée pour le montant de 904,53 de remboursement du prix du voyage + 100,00€ de dépenses supplémentaires = 1.004,53€ de dédommagement.

A l'unanimité.