

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 13/11/ 2014

En cause:

Madame A et Monsieur B, domiciliés XXX.

Demandeurs

Mme A comparaisant personnellement à l'audience.

Contre:

OV, ayant son siège social XXX.

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

Représentée à l'audience par Mr. C, Quality Control Supervisor.

Nous soussignés:

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

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles,

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 City Atrium, Rue du Progrès 50 à 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, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 30.06.2014 ;

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 13.11.2014 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 13.11.2014 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé un voyage pour 3 personnes à Hurghada, Egypte, du 10 au 31.8.2013 avec séjour à l'hôtel A, all in, voyage organisé par la défenderesse, au prix global de 4.140,24€.

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 les demandeurs ont réservé un voyage pour 3 personnes à Hurghada, Egypte, du 10 au 31.8.2013 avec séjour à l'hôtel A, all in, voyage organisé par la défenderesse, au prix global de 4.140,24€.

Suite à la situation politique tendue en Egypte les demandeurs ont décidé au retour anticipé le 20.8.2013.

D'après les demandeurs l'hôtesse de OV aurait dit qu'ils avaient droit de demander un rapatriement, de profiter des jours restants à une autre destination ou bien de demander un remboursement.

D'après la défenderesse l'avis émis par le Ministère des Affaires Etrangères précisait que la situation restait stable dans les régions touristiques de la Mer Rouge et du Golfe d'Aqaba et que les voyageurs devaient se conformer aux consignes de sécurité de leur hôtel et/ou de leur organisateur de voyage. La défenderesse n'a donc pas fait de rupture de contrat de voyage.

D'après la défenderesse ce sont les demandeurs qui, avec leur décision d'un retour anticipé, sont à l'origine de la rupture de leur contrat de voyage et dès lors les conditions d'annulation contractuelles sont d'application, sans qu'il n'y ait un droit à un remboursement ni à un choix d'une autre destination.

Les demandeurs demandent remboursement de 2.000,00€ ou un voyage d'un même montant pour une autre destination.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Les demandeurs ont réservé un voyage pour 3 personnes à Hurghada, Egypte, du 10 au 31.8.2013 avec séjour à l'hôtel A, all in, voyage organisé par la défenderesse, au prix global de 4.140,24€.

Suite à la situation politique tendue en Egypte les demandeurs ont décidé au retour anticipé le 20.8.2013. D'après les demandeurs l'hôtesse de OV aurait dit qu'ils avaient droit de demander un rapatriement, de profiter des jours restants à une autre destination ou bien de demander un remboursement.

Les avis émis par le Ministère des Affaires Etrangères permettaient les voyageurs dans les régions touristiques de la Mer Rouge et du Golfe d'Aqaba de poursuivre leurs vacances en se conformant strictement aux consignes de sécurité de leur hôtel et/ou de leur organisateur de voyage et n'ordonnaient pas la rupture des contrats de voyage en vue d'un rapatriement des voyageurs.

La défenderesse apparemment a respecté les avis du Ministère des Affaires Etrangères. Les demandeurs ont souhaité un retour anticipé le 20.08.2013.

Comme il n'y a dans le dossier aucune preuve objective d'une promesse ou d'un engagement de (l'hôtesse de) OV concernant un remboursement pour les prestations non utilisées ou une possibilité de choisir une autre destination, il ne reste dans le cas présent que l'art. 16 loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages (art. 13 Conditions Générales Commission de Litiges Voyages) et les conditions générales et particulières de la défenderesse à appliquer.

Le voyageur peut à tout moment résilier tout ou partie du contrat. Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'organisateur du voyage pour le préjudice subi à la suite de la résiliation.

Les voyageurs ayant décidé à un retour anticipé qui implique une rupture de leur contrat de voyages, il y a lieu de faire application des conditions particulières de la défenderesse concernant les frais d'annulation qui, pendant le séjour, sont de 100% des prestations non utilisées.

La demande d'un remboursement de 2.000,00€ ou d'un voyage d'un même montant pour une autre destination s'avère donc non fondée.

- 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 les demandeurs.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande recevable mais non fondée;

Déboute les demandeurs de leur demande avec charge des 200,00€ de frais de la procédure.

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 13.11.2014.

Le Collège Arbitral

Résumé

Voyage en Egypte, Hurghada, organisé par OV. Suite à la situation politique tendue en Egypte les voyageurs décident de faire un retour anticipé.

Les avis émis par le Ministère des Affaires Etrangères permettaient les voyageurs dans les régions touristiques de la Mer Rouge et du Golfe d'Aqaba de poursuivre leurs vacances en se conformant strictement aux consignes de sécurité de leur hôtel et/ou de leur organisateur de voyage et n'ordonnaient pas la rupture des contrats de voyage en vue d'un rapatriement des voyageurs

Il n'y a pas de preuve objective d'une promesse ou d'un engagement de (l'hôtesse de) OV concernant un remboursement pour les prestations non utilisées ou une possibilité de choisir une autre destination.

Application de l'art 16 loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages et des conditions particulières de OV.

Demande d'un remboursement de 2.000,00€ ou d'un autre voyage de ce montant non fondée; frais à charge des demandeurs.

A la majorité des voix