

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 24 OCTOBRE 2013

En cause :

Monsieur A et Madame B, domiciliés ensemble à XXX,

Demandeurs représentés par leur mandataire Monsieur C, domicilié à XXX,

Contre

OV, Société immatriculée sous le numéro d'entreprise BE XXX, dont le siège social est établi à XXX,

Défenderesse représentée par Monsieur D, Manager Quality Control ;

L'an 2013, le 24 octobre, à 1000 Bruxelles, Boulevard du Roi Albert II, n° 16, en la salle d'audience où les parties ont été invitées à comparaître le 10 juin 2013,

Nous soussignés, en qualité d'arbitres de la Commission de Litiges Voyages,

Monsieur XXX, domicilié à XXX, Président du Collège ;

Madame XXX, domiciliée à XXX, représentant les Consommateurs ;

Madame XXX, domiciliée à XXX, représentant les Consommateurs ;

Monsieur XXX, domicilié à XXX, représentant l'Industrie du Tourisme ;

Madame XXX, domiciliée à XXX, représentant l'Industrie du Tourisme,

Assistés de Madame XXX en qualité de Greffier ;

AVONS PRONONCE A L'UNANIMITE LA SENTENCE SUIVANTE :

Vu les articles 1676 et suivants du Code judiciaire,

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages rédigé, complété et signé par les demandeurs en langue française reçu le 13 février 2013,

Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française au choix des parties et notamment :

- L'accord écrit des parties sur la procédure d'arbitrage,
- Les pièces déposées par elles,
- Leurs moyens développés par écrit,
- Leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 24 octobre 2013 ;

Attendu que le 17 avril 2012, les demandeurs, Monsieur A et son épouse Madame B ont obtenu de la défenderesse, OV, l'organisation d'un voyage en avion à destination de Bali, du 19 au 29 octobre 2012, avec séjour à l'hôtel A, pour le prix all inclusive de 3.600,00 euros ;

Que le voyage ne put se réaliser en raison de survenance d'un problème ayant altéré la santé de la demanderesse, la veille du départ ;

Qu'il ressort d'un certificat délivré le 19 octobre 2012 par le Docteur E que la demanderesse, pour cause de maladie fut reconnue incapable de participer au voyage à Bali, toute sortie lui étant interdite du 19 au 30 octobre 2012 (P. 56) ;

Que les demandeurs réclament le remboursement intégral du prix de voyage non effectué, soit 3.600,00 euros sous déduction de l'indemnité de 1.250,00 euros perçue en application de l'assurance annulation souscrite à l'initiative de l'intermédiaire de voyage, IV, soit un solde de 2.350,00 euros, majoré des intérêts de retard depuis la date de mise en demeure du 17 novembre 2012, que les demandeurs évaluent à 250,00 euros, soit un remboursement total de 2.600,00 euros ;

Attendu que la défenderesse OV, estime que le voyage ayant été annulé par la demanderesse le 18 octobre 2012, soit un jour avant le départ prévu, le prix total du voyage lui est dû en vertu des Conditions particulières du contrat, dont l'article 5-§ 2-d dispose que si l'annulation a lieu moins de 10 jours avant la date du départ, les frais sont évalués au prix total du voyage (P. 65) ; que c'est dès lors conformément à ces dispositions qu'elle a adressé à l'intermédiaire de voyages la facture de frais (P. 66) ;

Attendu que l'article 16 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages, qui reste d'application, prévoit que le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat (art. 16 – alinéa 1) ;

Que c'est dans le cas où le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, qu'il doit dédommager l'organisateur de voyages et l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation (art. 16 – alinéa 2) ;

Qu'il convient d'entendre par « raison qui lui est imputable » au sens de l'article 16 de la loi du 16 février 1994, une circonstance qui concerne seulement la situation propre du voyageur, comme une maladie ou un accident, indépendamment du fait que le voyageur soit lui-même en faute et responsable de cette situation (en ce sens voir Speybrouck Jos, « Studie over de annuleren bij reiscontracten en de annuleringsverzekering, 2008,

http://economie.fgov.be/nl/binaries/427_studie_Speybrouck_voor_Fod_Economie_doc_voorstel_tcm325-101007.pdf).

Que par ailleurs, la proposition loi déposée au Sénat le 29 septembre 1992, et qui a donné lieu à la loi du 16 février 1974, à propos de l'article 16 qui prévoyait les conditions dans lesquelles le voyageur pourrait résilier le contrat lorsque le motif de la résiliation lui serait « imputable » retenait expressément en exemple la maladie qui empêche le voyageur de partir ou même la maladie d'un proche ou d'autres circonstances l'empêchant de participer au voyage (v. Sénat-session extraordinaire de 1991 – 1992 / 488-1) ;

Que cette notion ne suggère pas l'exigence systématique d'un comportement négatif voire fautif du voyageur ;

Attendu que la survenance de la maladie de la demanderesse la veille du départ prévu, interdisant à celle-ci, selon la prescription médicale, la participation au voyage convenu, constitue sans équivoque un cas de force majeure, indépendante de sa volonté ;

Que cette circonstance est visée expressément dans les travaux préparatoires de la loi comme motif de résiliation donnant droit à un dédommagement pour l'organisateur et l'intermédiaire de voyage ;

Que pour parer à ce risque, le voyageur a la possibilité de souscrire une assurance-annulation, ce que les demandeurs ont fait en l'espèce ;

Que l'assurance annulation est intervenue pour un montant de 1250,00 euros ;

Attendu que la défenderesse fait une interprétation conforme à l'esprit de la loi de la notion « d'imputabilité » en réclamant les « frais » de la résiliation sur base de l'article 5 précité des conditions particulières du contrat ;

Attendu qu'il se déduit de ce qui précède que l'action des demandeurs est recevable mais non fondée et qu'ils doivent en être déboutés avec la charge des dépens ;

Par ces motifs,

Statuant contradictoirement,

Disons l'action des demandeurs recevable mais non fondée ;

Les déboutons en conséquence et disons que les dépens liquidés à 260,00 euros sont à leur charge.