

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 15 février 2018

En cause:

Mr. et Mme. A – B, XXX , XXX

Demandeurs,

présents à l'audience.

Contre:

IV , ayant son siège XXX, XXX

N° Entreprise : xxx

Défenderesse,

Pas présente, ni représentée à l'audience .

Nous soussignés:

Mr. C, président du collège arbitral ;

Mme D, représentant l'industrie du tourisme ;

Mme. E, 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 par Mme F 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 18/12/2017;

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 15/02/2018;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 15/02/2018;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé auprès de IV, XXX, XXX un voyage en Turquie, pour 5 personnes, du 13 au 23/08/2017 avec vols BRU-ANTALYA et ANTALYA-BRU et séjour à l'hôtel Club Hotel Karaburun, Alanya, chambre Flora, all-in, voyage organisé au prix total de 3.405,00€.

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 déposés par les parties que les demandeurs ont réservé auprès de IV, XXX, XXX, un voyage en Turquie, pour 5 personnes, du 13 au 23/08/2017 avec vols BRU-ANTALYA et ANTALYA-BRU et séjour à l'hôtel Club Hotel Karaburun, Alanya, chambre Flora, all-in, voyage organisé au prix total de 3.405,00€.

Il résulte des pièces du dossier que IV, XXX, XXX ayant agi en qualité d'intermédiaire pour un organisateur de voyages non établi en Belgique et/ou ne mentionnant pas clairement le nom et l'adresse de l'organisateur de voyages ni son intervention en tant qu'intermédiaire de l'organisateur de voyages, doit être considéré l'organisateur de voyages.

A leur arrivée les demandeurs, bien qu'ayant un voucher Club Hôtel Karaburun, chambre Flora, all inclusive, 13-23/08/2017, ont dû apprendre et constater qu'ils ne pouvaient aller à cet hôtel et qu'ils devaient finalement se rendre à l'hôtel Bera. Aucune réservation n'avait apparemment jamais été faite pour les demandeurs au Club Hôtel Karaburun pourtant confirmé aux demandeurs.

Les demandeurs se sont rendus en taxi à l'hôtel Bera où ils ont perdu quelques quatre jours à supplier la défenderesse d'y régler le montant de leur séjour.

Le 23/08/2017 les demandeurs n'ont pas pu faire le voyage de retour avec le vol prévu et sont retournés avec un autre vol via Istanbul. Aucune réservation n'avait apparemment jamais été faite pour les demandeurs pour le vol ANTALYA-BRU initialement prévu au 23/08/2017 et confirmé aux demandeurs.

Ayant demandé en vain un remboursement, avec le questionnaire, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 18/12/2017, les demandeurs, formulent les plaintes suivantes contre la défenderesse :

- manque aux obligations, jamais respecté ses prestations
 - jamais eu de réservation de l'hôtel prévu
 - pas de vol de retour sur leur nom
 - changement vers autre vol avec escale
 - jamais de transfert à l'hôtel
 - pas trouvé de solution au plus vite
 - frais taxi, hôtel, appels,
 - 5 jours pression pour quitter la chambre
- et exigent un dédommagement de 2.092,00€ pour : frais transport 120,00€ + frais d'hôtel 244,00€ + appels GSM 26,00€ + cinq jours de vacances perdus 1.702,00 €.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Les demandeurs soumettent le litige au collège arbitral de la Commission Litiges Voyages avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 18/12/2017, c.à.d. moins d'un an après la date à laquelle

le contrat dispose que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend. (art. 30 loi contrats de voyage)

Les demandeurs ont réservé auprès de IV, XXX, XXX un voyage en Turquie, pour 5 personnes, du 13 au 23/08/2017 avec vols BRU-ANTALYA et ANTALYA-BRU et séjour à l'hôtel Club Hotel Karaburun, Alanya, chambre Flora, all-in, voyage organisé au prix total de 3.405,00€.

La défenderesse IV pour autant qu'ayant agi en qualité d'intermédiaire pour un organisateur de voyages non établi en Belgique et/ou ne mentionnant pas clairement le nom et l'adresse de l'organisateur de voyages ni son intervention en tant qu'intermédiaire de l'organisateur de voyages doit être considéré l'organisateur de voyages (art 2 et 23 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages) .

Il s'avère que les demandeurs, bien qu'ayant un voucher Club Hôtel Karaburun, chambre Flora, all inclusive, 13-23/08/2017, n'ont pas pu aller à cet hôtel et ont dû se rendre à l'hôtel Bera, aucune réservation n'ayant apparemment jamais été faite pour les demandeurs au Club Hôtel Karaburun confirmé aux demandeurs. Les demandeurs ont dû se rendre en taxi à l'hôtel Bera où ils ont en effet passé quelques quatre jours incertains et anxieux à supplier la défenderesse d'y régler le montant de leur séjour.

Le 23/08/2017 les demandeurs n'ont pas pu faire le voyage de retour avec le vol prévu et ont dû faire le voyage de retour avec un autre vol via Istanbul. Aucune réservation n'avait apparemment jamais été faite pour les demandeurs pour le vol ANTALYA-BRU initialement prévu au 23/08/2017 confirmé aux demandeurs.

Il y a donc lieu de constater que les demandeurs prouvent qu'il n'y a en effet pas eu la bonne exécution du contrat par l'organisateur du voyage conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations qui découlent de celui-ci (art 17 loi contrats de voyage) et que les demandeurs ont de ce fait connu bien de désagréments et subi des dommages (frais taxi, journée hôtel Bera, appels GSM, perte de plaisir de vacances).

L'organisateur de voyages étant responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations, il incombe aux demandeurs de fournir la preuve d'aussi bien la faute, le dommage subi et le lien causal entre cette faute et ce dommage.

Le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, constate que les demandeurs ont en effet subi le dommage tel que mentionné et quantifié dans le questionnaire.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande des demandeurs s'avère fondée pour le montant de 2.092,00€ de dédommagement.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre R.A. TRAVEL BEL Voyages recevable et fondée pour le montant de 2.092,00€ .

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs un dédommagement de 2.092,00€.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 15.02.2018.

Le Collège Arbitral

Les demandeurs ont réservé auprès de IV, un voyage en Turquie, pour 5 personnes, du 13 au 23/08/2017 avec vols BRU-ANTALYA et ANTALYA-BRU et séjour à l'hôtel Club Hotel Karaburun, Alanya, chambre Flora, all-in, voyage organisé au prix total de 3.405,00€.

La défenderesse IV pour autant qu'ayant agi en qualité d'intermédiaire pour un organisateur de voyages non établi en Belgique et/ou ne mentionnant pas clairement le nom et l'adresse de l'organisateur de voyages ni son intervention en tant qu'intermédiaire de l'organisateur de voyages (art 2 et 23 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages) doit être considéré l'organisateur de voyages.

Il s'avère que les demandeurs, bien qu'ayant un voucher Club Hôtel Karaburun, chambre Flora, all inclusive, 13-23/08/2017, n'ont pas pu aller à cet hôtel et ont dû se rendre à l'hôtel Bera, aucune réservation n'ayant apparemment jamais été faite pour les demandeurs au Club Hôtel Karaburun confirmé aux demandeurs. Les demandeurs ont dû se rendre en taxi à l'hôtel Bera où ils ont en effet passé quelques quatre jours incertains et anxieux à supplier la défenderesse d'y régler le montant de leur séjour.

Le 23/08/2017 les demandeurs n'ont pas pu faire le voyage de retour avec le vol prévu et ont dû retourner avec un autre vol via Istanbul. Aucune réservation n'avait apparemment jamais été faite pour les demandeurs pour le vol ANTALYA-BRU initialement prévu au 23/08/2017 confirmé aux demandeurs.

Il y a donc lieu de constater que les demandeurs prouvent qu'il n'y a en effet pas eu la bonne exécution du contrat par l'organisateur du voyage conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations qui découlent de celui-ci (art 17 loi contrats de voyage) et que les demandeurs ont de ce fait connu bien de désagréments et subi des dommages (frais non remboursés taxi, journée hôtel Bera, appels GSM, perte de plaisir de vacances).

L'organisateur de voyages étant responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations, il incombe aux demandeurs de fournir la preuve d'aussi bien la faute, le dommage subi et le lien causal entre cette faute et ce dommage .

Le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, constate que les demandeurs ont en effet subi le dommage tel que mentionné et quantifié dans le questionnaire.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande des demandeurs s'avère fondée pour le montant de 2.092,00€ de dédommagement.

Il y a dès lors lieu de condamner la défenderesse à payer 2.092,00€ de dédommagement aux demandeurs.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 15/02/2018.