

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 04 mai 2017

En cause:

Mr et Mme A – B, XXX

Mr et Mme C – D, XXX

Demandeurs

Mr A personnellement présent à l'audience.

Contre:

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

Défenderesse,
Représentée à l'audience par Mme E, Customer Service Team

Nous soussignés:

Mr XXX, président du collège arbitral ;

Mme XXX, représentant les consommateurs ;

Mme XXX, représentant les consommateurs

Mme XXX, représentant l'industrie du tourisme ;

Mme XXX, représentant l'industrie du tourisme ;

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 Mme XXX, Secrétaire Générale, 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 21/02/2017 ;

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 04/05/2017 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 04/05/2017 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que par l'intermédiaire IV un voyage à Lanzarote, a été réservé pour 7 personnes du 29/10/2016 au 05/11/2016 avec séjour à l'hôtel A, all in, au prix global de 8.512,54€ ; voyage organisé par OV.

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 :

Les demandeurs ont réservé un voyage à Lanzarote pour 7 personnes du 29/10/2016 au 05/11/2016 avec séjour à l'hôtel A, all in, au prix global de 8.512,54€ ; voyage organisé par OV. Les demandeurs A - B et C - D étaient accompagnés des mineurs d'âge F, G et H.

Après l'embarquement des passagers le vol de retour est parti avec quelques trois heures de retard pour finalement arriver à Bruxelles avec environ trois heures de retard. La demanderesse A, probablement de ce fait, aurait connu un important inconfort.

Dans le questionnaire les voyageurs B, C et D donnent procuration à A pour introduire en leur nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages asbl. Les demandeurs exigent un dédommagement de 100,00€ par personne : 7 pax x 100,00€ = 700,00€ de l'organisateur du voyage qu'ils considèrent être leur seul interlocuteur responsable du bon déroulement du contrat de voyage. Là où les demandeurs exigent un dédommagement de 100,00€ par personne : 7 pax x 100,00€ = 700,00€ il n'est établi par qui et de quel droit un dédommagement serait exigé pour les mineurs d'âge F, G et H.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Les demandeurs ont réservé un voyage à Lanzarote pour 7 personnes du 29/10/2016 au 05/11/2016 avec séjour à l'hôtel A, all in, au prix global de 8.512,54€ ; voyage organisé par OV. Les demandeurs A - B et C - D étaient accompagnés des mineurs d'âge F, G et H.

Après l'embarquement des passagers le vol de retour est parti avec quelque trois heures de retard pour finalement arriver à Bruxelles avec environ trois heures de retard. Les passagers ont dès lors dû rester plusieurs heures de plus que prévu dans l'avion. Il n'est pas de la compétence du Collège Arbitral de déterminer si la crise que Mme. B a connue est en lien causal direct avec le retard du vol ou n'est plutôt qu'un dommage indirect. Il ne peut par contre pas y avoir de doute que le fait de devoir rester ainsi plusieurs heures de plus que prévu dans l'avion n'a pu être qu'une expérience désagréable et inconfortable pour les voyageurs.

Il est vrai qu'il existe aussi un règlement EU261/2004 qui accorde des dédommagements en cas de retard du vol. Dans le cas présent toutefois la demande se rapporte avant tout au contrat d'organisation de voyages entre les demandeurs et la défenderesse, contrat de voyages au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyage.

Art. 17 loi contrats de voyage : L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations qui en découlent...

Art. 18 loi contrats de voyage : L'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations...

Il ne peut y avoir de doute que les voyageurs ne devaient pas s'attendre raisonnablement à cette expérience désagréable et inconfortable de se retrouver ainsi plusieurs heures de plus que prévu dans l'avion. 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 dans le cas présent l'organisateur du voyage n'a pas assuré la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations qui en découlent.

Les demandeurs A - B et C - D étaient accompagnés des mineurs d'âge F, G et H. Dans le questionnaire les voyageurs B, C et D donnent procuration à A pour introduire en leur nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages asbl. Il n'est nulle part établi par qui et de quel droit un dédommagement serait exigé pour les mineurs d'âge F, G et H.

Le collège arbitral, dès lors, fixe le dommage des demandeurs A - B et C - D à 100,00€/pers. = 400,00€ en total.

La demande des demandeurs s'avère donc recevable et fondée pour le montant de 400,00€ de dédommagement à payer par la défenderesse aux demandeurs A - B et C - D.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande des demandeurs A - B et C - D contre OV recevable et fondée dans la mesure suivante ;

Fixe le dommage des demandeurs à 100,00€/pers. = 400,00€ en total.

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs A - B et C - D ensemble le montant de 400,00€ de dédommagement.

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 04.05.2017.

Le Collège Arbitral