

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 28 juillet 2015

En cause:

Monsieur A, domiciliée XXX.

Demandeur
représenté à l'audience par B, XXX

Contre:

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

Défenderesse
Représentée à l'audience par Mme. C, gestionnaire, accompagnée de Mr. D, guide.

Nous soussignés:

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

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, signé par la demanderesse le 03.06.2015 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 05.06.2015 ;

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 28.07.2015 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 28.07.2015 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le demandeur a réservé un voyage en Arabie Saoudite pour 2 p. dont 1 était son fils E (mineur d'âge) du 5 au 19.05.2015 (15 jours) avec séjour en hôtel A et B; voyage organisé par OV au prix global de 1.395,00€/p.

Que dès lors des contrats de voyages ont été conclus 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 déposées par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que le demandeur a réservé un voyage en Arabie Saoudite pour 2 p. dont 1 était son fils E (mineur d'âge) du 5 au 19.05.2015 (15 jours) avec séjour en hôtel A et B; voyage organisé par OV au prix global de 1.395,00€/p.

De retour de voyage le demandeur formule e.a. les plaintes suivantes:

- les voyageurs ont failli rater leur vols aller (overbooking)
- changement d'hôtels à Médine et à la Mecque
- changement de nuitées à Médine
- pas de tickets repas pour tous

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, signé par la demanderesse le 03.06.2015 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 05.06.2015, le demandeur reproche à OV :

- overbooking vols aller
- autre hôtel à Médine + seulement 3 nuits
- autre hôtel à la Mecque de moindre qualité
- retour incertain

et exige un dédommagement de 995,00€.

DISCUSSION

1. Fondement de la demande:

Il résulte des éléments de la cause et des débats que la demande est fondée dans la mesure qui suit.

Le demandeur a réservé un voyage en Arabie Saoudite pour 2 p. dont 1 était son fils E (mineur d'âge) du 5 au 19.05.2015 (15 jours) avec séjour en hôtel A et B; voyage organisé par OV au prix global de 1.395,00€/p.

Le demandeur mentionne que, suite à overbooking, les voyageurs ont failli rater leurs vols aller. Examen fait de tout les éléments du dossier on ne trouve nulle part la moindre preuve d'un overbooking et il s'avère que les voyageurs ont bien eu leurs vols aller.

L'organisateur du voyage 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 découlant de celui-ci.... (art. 17 loi contrats de voyages)

SA2015-0039

Aussi bien la brochure OV que le bon de commande mentionnaient l'hôtel A et B.

Le changement non convenu des hôtels n'était de toute façon pas une 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 découlant de celui-ci....

D'après le bon de commande le séjour à Médine comprendrait 5 nuits.

Il est clairement établi qu'à Médine le guide a déjà emmené le fils du demandeur après la 3^{me} nuit. Il n'y a dans le dossier aucune preuve que ce changement de programme a été fait en accord avec une demande de Mr. A.

Il n'y a dans le dossier aucun élément qui prouve que les voyageurs aient connu de réels problèmes avec les vols de retour.

Il y a donc lieu de constater que l'organisateur n'a pas exactement exécuté le contrat de voyage pour ce qui est des hôtels et du nombre de nuitées à Médine.

Le collège arbitral estime le dommage subi par les voyageurs de ces faits ex aequo et bono à 200,00€.

2. 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 la défenderesse.

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;

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 200,00€ de dédommagement.

Délaisse à charge de la défenderesse OV les 100,00€ des frais de la procédure.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 28.07.201

Le Collège arbitral

SA2015-0039
SA150257

Le demandeur a réservé un voyage en Arabie Saoudite pour 2 p. dont 1 était son fils E (mineur d'âge) du 5 au 19.05.2015 (15 jours) avec séjour en A et B; voyage organisé par OV au prix global de 1.395,00€/p.

Le changement non convenu des hôtels n'était pas une 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 découlant de celui-ci.

D'après le bon de commande le séjour à Médine comprendrait 5 nuits.

Il est clairement établi qu'à Médine le guide a déjà emmené le fils du demandeur après la 3me nuit. Il n'y a dans le dossier aucune preuve que ceci a été fait en accord avec une demande de Mr. A.

Il y a donc lieu de constater que l'organisateur n'a pas exactement exécuté le contrat de voyage pour ce qui est des hôtels et des nuits à Médine.

Le collège arbitral estime le dommage subi par les voyageurs de ces faits ex aequo et bono à 200,00€.

Condamne la défenderesse OV à payer au demandeur le montant de 200,00€ de dédommagement.

Délaisse à charge de la défenderesse OV les 100,00€ de frais de la procédure.

Ainsi jugé à l'unanimité