

**SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA  
COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

**AUDIENCE DU 11 mars 2014**

**En cause de :**

- 1° Madame A, domiciliée à XXX
- 2° Monsieur B
- 3° Madame C

demandeurs qui bien que régulièrement convoqués ne comparaissent pas à l'audience ni personne pour eux,

**contre :**

**OV**, faisant en l'espèce commerce sous la dénomination commerciale IV, ayant son siège social à XXX  
immatriculée à la BCE sous le numéro XXX  
détentriche de la licence XXX

défenderesse représentée à l'audience par Monsieur D, Quality Control Supervisor

**Nous soussignés :**

1° Monsieur XXX, magistrat hre, domicilié XXX,

2° Madame XXX, domiciliée XXX,

3° Madame XXX, domiciliée XXX,

représentant les droits des consommateurs,

4° Madame XXX, domiciliée XXX,

5° Monsieur XXX, domicilié XXX

représentant le secteur de l'industrie du tourisme

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé boulevard du Roi Albert II, 16 (Ministère des Affaires Economiques) à 1000 Bruxelles,  
assistés de Madame XXX, secrétaire générale de la Commission de litiges faisant les fonctions de greffier du Collège arbitral,

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 , rédigé, complét et reçu le 06 août 2013 au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages les demandeurs B et C ayant

donné, par ailleurs, procuration à Madame A d'introduire en leur nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages A.S.B.L

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,
- les moyens développés par écrit par les parties,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 11 mars 2014
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 11 mars 2014

### **Qualification du contrat :**

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la défenderesse s'était engagée en son nom, moyennant paiement du prix global de 4.081,80 euros de procurer aux parties demanderesses un voyage en avion, vol de LIEGE à KOS (GRECE) et séjour all in du 04 juillet 2012 au 11 juillet 2012, à l'hôtel A.

La défenderesse a dès lors conclu un contrat d'organisation de voyages au sens de l'article 1.1° de la loi du 16 février 1994, relative aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages.

### **Les faits :**

Ceux-ci résultent de l'exposé préalable concernant le contrat de voyage souscrit et des positions respectives des parties qui se résument comme suit :

#### ***A) Position des parties demanderesses :***

Celle-ci a été précisée au questionnaire précité et dans la plainte notifiée sur place avec une annexe de trois pages.

Prévenus la veille de leur départ que l'hôtel réservé, soit l'hôtel A, était indisponible les demandeurs ont été installés à +/- 30 kilomètres de ce premier hôtel ce qui a complètement bouleversé l'organisation notamment des visites prévues.

L'hôtel de remplacement n'était nullement similaire à celui sélectionné.

La piscine n'était pas surveillée et la baignade interdite aux enfants de moins de 16 ans non accompagnés.

Hôtel proche d'un aéroport avec les nuisances sonores insupportables.

Après trois jours de stress, de rencontres avec l'hôtesse, des coups de fil avec le T.O. la délocalisation est enfin obtenue dans l'hôtel initialement réservé mais il a fallu prendre un taxi pour s'y rendre après une longue attente devant l'hôtel de remplacement.

Les chambres accordées ne seront finalement pas celles réservées en raison de leur exigüité alors que chaque couple est composé de deux parents et d'un enfant soit trois personnes.

La vue sur mer de la chambre telle que prévue au contrat de voyage n'a pas été obtenue.

Ils estiment en conclusion qu'au vu du stress enduré, des journées perdues à rechercher une solution satisfaisante et de la chambre finalement accordée ne répondant pas à la réservation contractuelle, les vacances ont été complètement gâchées et ont été un échec total.

Le séjour est qualifié de calvaire et a été une déception totale.

Ils postulent un dédommagement de 4081,80 euros.

**B) Position de la partie défenderesse.:**

Celle-ci est contenue dans divers lettres (dont celles des 1.10 et 30.11.2012 du 7 avril 2012) et dans des conclusions du 16 janvier 2014.

Elle fait valoir à titre principal que le délai de prescription d'un an a été dépassé dès lors que les demandeurs ne l'ont prévenu que le 19 juillet 2013 qu'ils entamaient une procédure auprès de la Commission de Litiges Voyages. Par ailleurs, le questionnaire n'a été réceptionné par la commission que le 6 août 2013, soit au-delà du délai de prescription d'un an.

A titre subsidiaire, la défenderesse fait valoir que l'hôtelier ne l'a prévenu de la surréservation que la veille du départ des vacanciers.

Le prix du séjour dans l'hôtel de remplacement, B, était plus élevé et les clients disposaient d'une chambre avec vue sur mer.

Vu l'insatisfaction des clients une autre alternative a été recherchée et trouvée après 3 jours avec retour dans l'hôtel initialement réservé où les chambres accordées étaient de qualité supérieure à celles prévues au contrat de voyages ce qui valait un «upgrade» compensant l'absence de vue sur mer.

L'hôtelier, compte tenu de l'overbooking, n'a accepté qu'une compensation de prix à concurrence de 100 euros.

Par lettre du 30 novembre 2012 elle a offert une indemnisation de 15% du prix total du voyage soit 265,00 euros.

Dans ses conclusions, elle n'offre plus que 125,20 euros et invite le Collège arbitral à déclarer ce montant raisonnable et suffisant et de déclarer la réclamation de 4081,80 euros excessive et de mettre dépens à charge des demandeurs.

**DISCUSSION :**

**Quant à la compétence du Collège arbitral de la Commission de litiges voyages :**

Les conditions générales de la défenderesse (article 18).stipulent expressément que les litiges non résolus par une conciliation pourront être soumis à l'arbitrage de la Commission de Litiges Voyages

Les demandeurs ont également postulé par écrit le même arbitrage en signant et transmettant le questionnaire précité.

Le Collège arbitral est dès lors compétent pour connaître du litige, aucun moyen d'incompétence n'étant par ailleurs soulevé par aucune des parties.

**Quant à la prescription annale :**

In limine litis la défenderesse invoque la prescription annale de l'action.

Il appartient au Collège arbitral de vider cette question de droit avant tout autre examen du litige.

L'article 30 de la loi régissant sur le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages du 16 février 1994, applicable en l'espèce, stipule que les actions auxquelles a donné lieu un contrat tombant sous l'application de la présente loi, autres que celles prévues à l'alinéa 1<sup>er</sup>, se prescrivent par un an, le délai d'un an prend cours à la date à laquelle le contrat dispose que prend fin la prestation donnant lieu au différend.

En l'espèce, l'action des parties demanderesses ne rentre pas dans la catégorie des actions visées à l'alinéa 1<sup>er</sup> de l'article 30 soit des cas de décès, blessures ou autres atteintes à l'intégrité physique mais bien dans celles qui doivent être introduites dans le délai d'un an après la fin de la prestation de l'organisateur de voyages à peine de déchéance.

La fin de la prestation du contrat est le jour du retour au pays, soit en l'espèce le 11 juillet 2012.

En vertu de l'article 3 du règlement des litiges de l'ASBL Commission de Litiges Voyages, c'est la date de la poste de l'envoi recommandé qui constitue le point de départ d'un délai.

En vertu des dispositions légales et réglementaires qui précèdent l'action des parties demanderesses devait être adressée au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages pour le 12 juillet 2013, soit dans le délai d'une année suivant la fin des prestations de la défenderesse, à peine d'être prescrite et donc irrecevable.

Le Collège arbitral ne peut que constater que la date figurant sur le cachet de la poste de la lettre recommandée jointe au questionnaire valant requête est le 6 août 2013, soit une date postérieure à la date de déchéance du 12 juillet 2013.

Il ressort de ce que précède que l'action était prescrite lors de, l'introduction de la requête d'arbitrage et il en résulte que l'action étant prescrite est irrecevable.

Il en découle nécessairement que l'examen du fond du litige par le Collège arbitral est devenu superfétatoire.

**Les frais d'arbitrage :**

SA2014-0003

L'article 28 du règlement des litiges de la Commission de Litiges Voyages met les frais d'arbitrage à charge de la partie qui succombe, soit en l'espèce les parties demanderessees qui ont introduit tardivement leur action.

**PAR CES MOTIFS,**

Le Collège arbitral statuant contradictoirement,

Rejetant toutes autres conclusions plus amples ou contraires,

Dit la demande prescrite et donc irrecevable,

Déboute les demandeurs de leur action.

Les condamne aux frais d'arbitrage liquidés à 408,18 €.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles, le 11 mars 2014.

\*\*\*\*

Le Collège arbitral