

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

**AUDIENCE DU 30 janvier 2018**

**En cause:**

Mme. A, XXX , XXX

Demanderesse,

Personnellement présente à l'audience, assistée par Mr. B.

**Contre:**

IV , ayant son siège XXX, XXX

Lic. XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse,

Pas présente ni représentée à l'audience.

**et contre:**

OV, ayant son siège XXX, XXX

Lic. XXX N° Entreprise. XXX

Défenderesse,

représentée à l'audience par Mme. C, employée administrative

**Nous soussignés:**

Mr. D, président du collège arbitral ;

Mme. E, représentant l'industrie du tourisme ;

Mr. F, représentant l'industrie du tourisme ;

Mme. G, représentant les consommateurs ;

Mr. H, 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 I 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 22/11/2017;

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 30/01/2017;  
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 30/01/2017;

#### QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que par l'intermédiaire de l'agence IV, XXX, XXX, la demanderesse s'est inscrite à une croisière « Joyaux de Russie » de Moscou à Saint-Petersbourg – M/S KANDINSKY PRESTIGE, pension complète, du 21/07/2017 au 31/07/2017, cabine individuelle, organisé par IV, au prix de 3.259,00€.

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.

#### QUANT AUX FAITS :

Par l'intermédiaire de l'agence IV, XXX, XXX, la demanderesse s'est inscrite à une croisière « Joyaux de Russie » de Moscou à Saint-Petersbourg – M/S KANDINSKY PRESTIGE, pension complète, du 21/07/2017 au 31/07/2017, cabine individuelle, organisé par IV, au prix de 3.259,00€.

L'accueil à l'aéroport pour le transfert au bateau ne s'est pas déroulé sans problèmes.

De retour la demanderesse adresse une lettre de plainte au Tour Opérateur OV concernant

- le mauvais et douloureux déroulement de l'accueil à l'aéroport pour le transfert au bateau
- la mention d'un mauvais nom sur la pancarte d'accueil
- manque de communication avant le départ d'une liste des excursions optionnelles

et demande une compensation financière.

Le tour opérateur OV propose finalement un geste commercial de 50 + 50 = 100,00€ ; proposition jugée insuffisante par la demanderesse qui avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 22/11/2017, soumet le litige au collège arbitral de la Commission Litiges Voyages.

La demanderesse exige 650,00€ de dédommagement pour 'frais de dossier et dédommagements physiques et mental', formulant les plaintes suivantes :

contre l'intermédiaire :

- *l'agence IV n'était pas, visiblement, très au courant de tout ce qui concerne l'organisation de ce voyage*

contre l'organisateur du voyage :

- *pas du tout d'accueil à l'aéroport*

- *erreur de nom sur la pancarte*

- *plus de 4 heures d'attente à l'aéroport*

- *seulement une personne de provenance de Belgique était attendue au bateau*

- *pas d'ascenseur dans le bateau*

- *pas de programme des excursions optionnelles avant le départ ....*

#### DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Par l'intermédiaire de l'agence IV, XXX, XXX, la demanderesse s'est inscrite à une croisière « Joyaux de Russie » de Moscou à Saint-Petersbourg – M/S KANDINSKY PRESTIGE, pension complète, du 21/07/2017 au 31/07/2017, cabine individuelle, organisé par OV, au prix de 3.259,00€.

La demanderesse soumet 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 22/11/2017, 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)

La demanderesse exige 650,00€ de dédommagement pour 'frais de dossier et dédommagements physiques et mental', formulant la plainte suivante contre l'intermédiaire :  
- *l'agence IV n'était pas, visiblement, très au courant de tout ce qui concerne l'organisation de ce voyage.*

Il y a toutefois lieu de constater que la demanderesse démontre /prouve aucune faute ou manque aux obligations dans le chef de l'intermédiaire qui lui aurait causé un dommage.

La demanderesse exige 650,00€ de dédommagement pour 'frais de dossier et dédommagements physiques et mental', formulant les plaintes suivantes contre l'organisateur du voyage :

- *pas du tout d'accueil à l'aéroport*
- *erreur de nom sur la pancarte*
- *plus de 4 heures d'attente à l'aéroport*
- *seulement une personne de provenance de Belgique était attendue au bateau*
- *pas d'ascenseur dans le bateau*
- *pas de programme des excursions optionnelles avant le départ ....*

Il résulte de l'examen du dossier complet qu'à son arrivée à l'aéroport de Moscou, la demanderesse n'a apparemment pas vu le chauffeur qui accueillait avec une pancarte les passagers arrivants... bien qu'un autre passager aussi de provenance de Belgique avec le même vol SN 2835 ait immédiatement pu le voir et le rejoindre.

Après quelques quatre heures d'attente pénible et anxieuse un chauffeur a réussi à rejoindre la demanderesse à un endroit convenu. Seulement à ce moment la demanderesse a vu la pancarte utilisée avec un nom incorrect.

Il résulte de l'évolution des faits, la demanderesse n'ayant vu le nom incorrect qu'au moment où le (deuxième) chauffeur s'est présenté, que ce nom incorrect ne peut être la cause du transfert initialement raté. Il y a toutefois lieu de constater que la demanderesse a raté l'accueil et le transfert qu'un autre voyageur venant de Belgique avec le même vol SN 2835 a bien immédiatement trouvé.

La liste des voyageurs attendus sur le bateau ne mentionnant qu'un seul passager du vol SN 2835 à 14h10, il faut constater que le chauffeur en charge de l'accueil à l'aéroport, aussitôt rejoint par le premier voyageur venant de Belgique avec le vol SN 2835, n'est apparemment plus resté sur place pour attendre le deuxième voyageur. La demanderesse a de ce fait dû passer 4 heures d'attente pénible à l'aéroport.

Il faut donc constater qu'à ce point il y a bien mauvaise exécution du contrat d'organisation de voyages. (art 17 loi contrat de voyages)

Le manque d'ascenseur à bord du M/S KANDINSKY PRESTIGE n'a pas été mentionné par la demanderesse dans sa première lettre de plainte au tour opérateur.

La demanderesse a reçu en temps voulu toutes informations requises concernant les moyens, caractéristiques et catégories de transport qui ne prévoyaient nulle part un ascenseur sur le M/S KANDINSKY PRESTIGE dont les cabines sont réparties sur trois ponts. Malgré le fait qu'il n'y avait visiblement pas d'ascenseur à bord du M/S KANDINSKY PRESTIGE, la demanderesse a manifestement accepté la réservation sans remarque ni requête spéciale aucune à cet égard.

La communication avant le départ d'un programme des excursions optionnelles n'étant pas requise par la loi, il n'y a pas de faute dans le chef de l'organisateur de voyage qui préfère ne pas donner cette information.

Bien qu'il ne figure pas dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 22/11/2017, la demanderesse,

lors de l'audience, semble soulever aussi un problème avec les pourboires qu'elle a payés pendant le voyage. Il y a toutefois lieu de constater qu'à cet égard la demanderesse ne démontre /prouve aucune faute ou manque aux obligations qui lui aurait causé un dommage.

Il y a donc lieu de constater que, l'organisateur du voyage ayant apparemment manqué à la bonne exécution de son contrat pour ce qui concerne l'accueil à l'aéroport, la demanderesse a subi des désagréments et des dommages. Le Collège Arbitral, après mûres réflexions, estime que le dommage subi par la demanderesse peut être fixé ex aequo et bono à 200,00€.

La demande de la demanderesse s'avère donc fondée pour un montant de 200,00€.

### **PAR CES MOTIFS**

### **LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre IV recevable mais non fondée;

Dit la demande contre OV recevable et fondée dans la mesure qui suit ;

Condamne OV à payer à la demanderesse 200,00€ de dédommagement (y compris les 100,00€ déjà accordés).

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 30.01.2018.

Le Collège Arbitral

SA2018-0003 / IV / OV

*Par l'intermédiaire de l'agence IV, XXX, XXX, la demanderesse s'est inscrite à une croisière « XXX» de Moscou à Saint-Petersbourg – XXX, pension complète, du 21/07/2017 au 31/07/2017, cabine individuelle, organisé par OV, au prix de 3.259,00€.*

*Le chauffeur en charge de l'accueil à l'aéroport, aussitôt rejoint par le premier voyageur venant de Belgique avec le vol SN 2835, n'est apparemment plus resté sur place pour attendre le deuxième voyageur venant de Belgique avec le même vol SN 2835. Il faut donc conclure qu'à ce point il y a mauvaise exécution du contrat d'organisation de voyages. (art 17 loi contrat de voyages)*

*La demanderesse ne démontre ni prouve aucune faute ou manque aux obligations dans le chef de l'intermédiaire qui lui aurait causé un dommage.*

*Dit la demande contre IV recevable mais non fondée; Dit la demande contre OV recevable et fondée et condamne OV à payer 200,00€ de dédommagement à la demanderesse*

*Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 30.01.2018.*