

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

**AUDIENCE DU 18 décembre 2014**

**En cause:**

Mr A et Mme. B, domiciliés XXX.

Demandeurs

ne comparaisant pas à l'audience.

**Contre:**

OV, ayant son siège social XXX.

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

ne comparaisant pas, ni représentée à l'audience.

**Nous soussignés:**

Mr. XXX, président du collège arbitral.

Mme. XXX, représentant les consommateurs.

Mme. XXX, représentant les consommateurs.

Mr. XXX, représentant l'industrie du tourisme.

Mr. XXX, représentant l'industrie du tourisme.

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges 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 Madame XXX 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 8.9.2014 ;

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 18.12.2014 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 18.12.2014 ;

### QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs, par l'intermédiaire IV, ont réservé chez OV un séjour à Disneyland, Paris pour 4 personnes du 6 au 10.4.2014 et souscrit une assurance Annulation au prix global de 1.480,68€.

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 d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

### QUANT AUX FAITS :

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 les demandeurs, par l'intermédiaire IV, ont réservé chez OV un séjour à Disneyland, Paris pour 4 personnes du 6 au 10.4.2014 et souscrit une assurance annulation au prix global de 1.480,68€.

Attendu que la brochure OV propose des offres spéciales avec des réductions jusqu'à 35%.

Les demandeurs formulent une demande de 650,00€, se composant de 531,65€ (ristourne 35%) + 100,00€ (frais commission de litiges) + 18,35€ (frais correspondance, téléphones, déplacements).

### DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Les demandeurs, par l'intermédiaire IV, ont réservé chez OV un séjour à Disneyland, Paris pour 4 personnes du 6 au 10.4.2014 et souscrit une assurance annulation au prix global de 1.480,68€.

La brochure OV propose des offres spéciales avec des réductions jusqu'à 35% sur un séjour.

Juste au dessous, dans le même encart, il est bien mentionné que ces offres spéciales étaient soumises à une clause de limitation stricte précisant que cette réduction était valable dans au moins un des hôtels Disney par date d'arrivée et durée de séjour spécifique à certaines dates.

Le client doit contacter son agent de réservation pour savoir sur quel hôtel à quelle date d'arrivée et quelle durée de séjour cette réduction est disponible le jour de sa réservation chez OV.

Il résulte de l'examen des dossiers que les demandeurs ont en effet été renseigné par leur agent de voyages que l'arrangement demandé n'était plus disponible en promotion chez OV et que la possibilité de choisir un autre arrangement ou d'annuler sans frais leur a été proposée.

Les voyageurs ont toutefois choisi de faire leur réservation chez OV à 1.410,00€ + 70,68€ assurance annulation et - après confirmation - ont payé la facture.

Les demandeurs prétendent que le jour de la réservation ils ont constaté sur le site Disney que l'arrangement y était bien encore disponible en promotion.

Il est clair que ce site Disney n'a aucun rapport avec OV et ne lie en rien OV à ces offres concurrentielles. Les demandeurs, en toute connaissance des choses, ont choisi de réserver l'arrangement demandé chez OV au prix de 1.410,00€ + 70,68€ assurance annulation.

Il y a donc lieu de constater que n'aucune faute, aucun manque aux obligations n'étant établi dans le chef de OV, la demande doit être déclarée recevable mais non fondée.

- 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 les demandeurs.

SA2014-0057

**PAR CES MOTIFS**  
**LE COLLEGE ARBITRAL**

Statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande recevable mais non fondée;

Déboute les demandeurs de leur demande avec charge des 100€ de frais de la procédure;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 18.12.2014.

Le Collège Arbitral

## SA2014-0057

Réservation chez OV d'un séjour pour 4 p. à Disney, Paris.

Les demandeurs prétendent que le jour de la réservation ils ont constaté sur le site Disney que l'arrangement demandé y était encore disponible en promotion avec réduction de 35%

Le site Disney n'a aucun rapport avec OV et ne lie en rien OV à ces offres concurrentielles. Les demandeurs, en toute connaissance des choses, ont choisi de réserver l'arrangement demandé chez OV au prix de 1.410,00€.

La demande de rembourser la réduction est non fondée.

Frais à charge des demandeurs.

A l'unanimité des voix.