

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 15 février 2018

En cause:

Mr. et Mme. A – B et leur fils Mr. C, XXX, XXX

Demandeurs,

Pas présents à l'audience.

Contre:

OV, ayant son siège, XXX, XXX

Lic. XXX

N° d'entreprise XXX

Défenderesse,

Pas présente, ni représentée à l'audience.

Nous soussignés:

Mr. D, président du collège arbitral ;

Mme. E, représentant l'industrie du tourisme ;

Mme. F, 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 G 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 15/12/2017;

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 15/02/2018;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 15/02/2018;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé auprès de l'intermédiaire de voyages IV- XXX, un voyage en Turquie, pour 3 personnes, du 17 au 26/07/2017 avec vols BRU-IZMIR et IZMIR-BRU et séjour à l'hôtel Palm Wings, Kusadasi, 5* All in, chambre type 23, voyage organisé par OV, au prix total de 3.168,00€.

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.

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 auprès de l'intermédiaire de voyages IV - XXX, un voyage en Turquie, pour 3 personnes, du 17 au 26/07/2017 avec vols BRU-IZMIR et IZMIR-BRU et séjour à l'hôtel Palm Wings, Kusadasi, 5* All in, chambre type 23, voyage organisé par OV, au prix total de 3.168,00€.

Les demandeurs affirment

- que le 26/07/2017 le vol de retour prévu IZMIR-BRU (22.35h- 01.35h) a connu 11 heures de retard et n'a décollé que le 27/07/2017 à 09.25h
- que pendant quelques 11 heures ils ont été livrés à eux-mêmes, sans assistance ni information
- qu'ils ont dû passer la nuit dans le terminal aéroportuaire

N'ayant pu obtenir un dédommagement à l'amiable, avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 15/12/2017 formulent leur plainte contre l'organisateur du voyage et exigent un dédommagement de 1.200,00€.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Les demandeurs soumettent 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 15/12/2017, 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)

Les demandeurs ont réservé auprès de l'intermédiaire de voyages IV - XXX, un voyage en Turquie, pour 3 personnes, du 17 au 26/07/2017 avec vols BRU-IZMIR et IZMIR-BRU et séjour à l'hôtel Palm Wings, Kusadasi, 5* All in, chambre type 23, voyage organisé par OV, au prix total de 3.168,00€.

Les demandeurs ayant réservé un voyage en Turquie, pour 3 personnes, du 17 au 26/07/2017 avec vols BRU-IZMIR et IZMIR-BRU et séjour à l'hôtel Palm Wings, Kusadasi, 5* All in, chambre type 23, voyage organisé par OV, au prix total de 3.168,00€, un contrat d'organisation de voyages a été conclu avec l'organisateur de voyages OVI au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

Examen fait de tous les éléments du dossier, y compris les photos produites par les demandeurs, on peut considérer suffisamment prouvé que le 26/07/2017 le vol de retour prévu IZMIR-BRU (22.35h - 01.35h) ayant connu quelques 11 heures de retard et n'ayant décollé que le 27/07/2017 à 09.25h, pendant quelques 11 heures les voyageurs sont restés livrés à eux-mêmes, sans assistance ni information et ont dû passer la nuit dans le terminal aéroportuaire.

De ces faits, l'organisateur de voyages étant responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services... (art. 17 loi contrats de voyage), les voyageurs n'ont pas connu la bonne exécution du contrat conformément aux attentes qu'ils pouvaient raisonnablement avoir sur base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci.

L'organisateur de voyages étant responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations, il incombe aux demandeurs de fournir la preuve d'aussi bien la faute, le dommage subi et le lien causal entre cette faute et ce dommage.

Le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, constate que suite aux fautes / manques aux obligations de l'organisateur du voyage les demandeurs ont connu des désagréments et subi des dommages que le collège arbitral, après mûres réflexions fixe ex aequo et bono à 1.200,00€.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande de dédommagement de 1.200,00€ des demandeurs s'avère bien fondée .

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre OV recevable et fondée .

Condamne OV à payer aux demandeurs un dédommagement de 1.200,00€.

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 15.02.2018.

Le Collège Arbitral

A170936 A / OV

Les demandeurs ont réservé un voyage en Turquie, pour 3 personnes, du 17 au 26/07/2017 avec vols BRU-IZMIR et IZMIR-BRU et séjour à l'hôtel Palm Wings, Kusadasi, 5*. All in, chambre type 23, voyage organisé par OV, au prix total de 3.168,00€.

Examen fait de tous les éléments du dossier, y compris les photos produites par les demandeurs, on peut considérer suffisamment prouvé que le 26/07/2017 le vol de retour prévu IZMIR-BRU (22.35h. - 01.35h) ayant connu quelques 11 heures de retard et n'ayant décollé que le 27/07/2017 à 09.25h, pendant quelques 11 heures les voyageurs sont restés livrés à eux - mêmes, sans assistances ni information et ont dû passer la nuit dans le terminal aéroportuaire.

Le collège arbitral constate que suite aux fautes / manques aux obligations de l'organisateur du voyage les demandeurs ont connu des désagréments et subi des dommages que le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe ex aequo et bono à 1.200,00€.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande de dédommagement de 1.200,00€ des demandeurs s'avère bien fondée .

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 15/02/2018.