

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 09 août 2018

En cause:

Mr. A et Mme. B,

Demandeurs,

personnellement présents à l'audience ;

Contre:

IV,

Lic. XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse,

représentée à l'audience par Mme. C assisté par Mr. D

Nous soussignés:

Mr. E, président du collège arbitral ;

Mme F, représentant les consommateurs ;

Mme G, représentant l'industrie du tourisme;

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 H en qualité de greffier de service,

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 25/05/2018;

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 09/08/2018 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 09/08/2018 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé par l'intermédiaire IV pour 2 p. un voyage en République Dominicaine, du 06 au 13.09.2017, avec séjour à l'hôtel I – puis changé à l'hôtel J, all in, vols BRU-SANTO DOMINGO et SANTO DOMINGO-BRU, voyage organisé par OV au prix de 3.269,00€.

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 par l'intermédiaire IV pour 2 p. un voyage en République Dominicaine, du 06 au 13.09.2017, avec séjour à l'hôtel I – puis, moyennant supplément de 959,00€, annulé et changé à l'hôtel J, all in, vols BRU-SANTO DOMINGO et SANTO DOMINGO-BRU, voyage organisé par OV au prix de 3.269,00€.

Début septembre 2017 une tempête tropicale s'annonçait dans la région, pour devenir l'ouragan Irma qui a aussi touché la République Dominicaine.

Arrivés à Santo Domingo les voyageurs, suite au danger de l'ouragan et après un transfert de quelques 6 heures, ont été logés pendant 4 jours à l'hôtel I. Ce séjour à l'hôtel I ne répondait pas du tout aux attentes des demandeurs qui n'y ont eu aucun moyen non plus de formuler une plainte.

Conscients que l'ouragan a perturbé fortement leurs vacances, l'intermédiaire de voyages souhaite procéder au remboursement commercial des nuits d'hôtel du 09 au 12 septembre et accorde le remboursement aux demandeurs de 657,60 € sur le compte en banque de leur agence dans les plus brefs délais auquel ont été ajoutés deux bons à valoir de 250,00€ (= 500,00 €).

Les demandeurs réclament une indemnisation de 1.232,00€ pour 4 nuits à l'hôtel I = 832,00€ + préjudice moral et matériel = 400,00€.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 25/05/2018, les demandeurs soumettent le litige au collège arbitral :

- . mettant seulement en cause l'intermédiaire IV,
 - . indiquant seulement comme plaintes contre l'intermédiaire (*): voir dossier
 - . indiquant seulement comme plaintes contre l'organisateur (*) : voir dossier
- et exigent un remboursement de 1.232,00€ : voir dossier.

(*) Le questionnaire mentionne clairement sous 16 et 17 : *formulez vos plaintes brièvement, point par point ; Une simple référence à votre dossier ne suffit pas.*

DISCUSSION:

Les demandeurs ont réservé par l'intermédiaire IV pour 2 p. un voyage en République Dominicaine, du 06 au 13.09.2017, avec séjour à l'hôtel I – puis, moyennant supplément de 959,00€, annulé et changé à l'hôtel J, all in, vols BRU-SANTO DOMINGO et SANTO DOMINGO-BRU, voyage organisé par OV au prix de 3.269,00€.

Deux contrats de voyages ont donc été conclus au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages : un contrat d'intermédiaire de voyages avec l'agence IV et un contrat d'organisation de voyages avec OV.

Dans leurs correspondances, argumentations et conclusions les demandeurs expriment sans aucune distinction ni explication des griefs qui concernent le contrat d'intermédiaire de voyages et des griefs qui concernent le contrat d'organisation de voyages.

Il y a lieu de constater que la tempête tropicale/ouragan Irma et son évolution est bien un cas de force majeure, c.à.d. une circonstance anormale et imprévisible, indépendante de la volonté de celui qui l'invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute diligence déployée.

Art. 22 la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages : Outre l'obligation d'information prévue aux chapitres II et III de la présente loi, l'intermédiaire de voyages a une obligation générale de conseil.

Le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 25/05/2018 et tel que rempli par les demandeurs ne permet pas d'établir clairement quels pourraient bien être les griefs des demandeurs contre l'intermédiaire de voyages.

Le dossier entier avec toutes les argumentations, conclusions et pièces des parties ne contient aucune preuve objective non plus d'une faute ou d'un manque aux obligations dans le chef de l'intermédiaire IV.

Même si les demandeurs avaient eu l'intention d'impliquer aussi l'organisateur de voyages OV en cause et si l'organisateur avait été partie en cause il y aurait lieu aussi de constater que le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 25/05/2018 et tel que rempli par les demandeurs ne permet pas d'établir clairement quels pourraient bien être les griefs des demandeurs contre l'organisateur de voyages OV et que le dossier entier avec toutes les argumentations, conclusions et pièces des parties ne contient aucune preuve objective non plus d'une faute ou d'un manque aux obligations dans le chef de l'organisateur de voyages.

S'il y a donc lieu de conclure que la demande est non fondée il y a lieu aussi de constater que le remboursement commercial aux demandeurs de 657,60 € sur le compte en banque de leur agence auquel ont été ajoutés deux bons à valoir de 250,00€ est de toute façon largement suffisant pour compenser la déception des voyageurs.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Prend acte du remboursement commercial aux demandeurs de 657,60 € sur le compte en banque de leur agence auquel ont été ajoutés deux bons à valoir de 250,00€ ;

Dit la demande recevable mais pour le reste non fondée.

Déboute les demandeurs pour le reste de leur demande.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 09.08.2018.

Le Collège Arbitral

SA2018-046

SA2018-0046

Les demandeurs ont réservé par l'intermédiaire IV pour 2 p. un voyage en République Dominicaine, du 06 au 13.09.2017, avec séjour à l'hôtel I – puis, moyennant supplément de 959,00€, annulé et changé à l'hôtel J, all in, vols BRU-SANTO DOMINGO et SANTO DOMINGO-BRU, voyage organisé par OV, Oostende au prix de 3.269,00€.

Deux contrats de voyages ont donc été conclus au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages : un contrat d'intermédiaire de voyages avec IV et un contrat d'organisation de voyages avec OV.

Dans leurs correspondances, argumentations et conclusions les demandeurs expriment sans distinction ni explication aucune des griefs qui concernent le contrat d'intermédiaire de voyages .Le questionnaire tel que rempli par les demandeurs ne permet pas d'établir clairement quels pourraient bien être les griefs des demandeurs contre l'intermédiaire de voyages. Le dossier entier avec toutes les argumentations, conclusions et pièces des parties ne contient aucune preuve objective non plus d'une faute ou d'un manque aux obligations dans le chef de IV.

Même si l'organisateur avait été partie en cause il y aurait lieu aussi de constater que le questionnaire tel que rempli par les demandeurs ne permet pas d'établir clairement quels pourraient bien être les griefs des demandeurs contre l'organisateur de voyages et que le dossier entier avec toutes les argumentations, conclusions et pièces des parties ne contient aucune preuve objective non plus d'une faute ou d'un manque aux obligations dans le chef de l'organisateur de voyages.

S'il y a donc lieu de conclure que la demande est non fondée il y a lieu aussi de constater que le remboursement commercial aux demandeurs de 657,60 € sur le compte en banque de leur agence auquel ont été ajoutés deux bons à valoir de 250,00€ est de toute façon largement suffisant pour compenser la déception des voyageurs.

Prend acte du remboursement commercial aux demandeurs de 657,60 € sur le compte en banque de leur agence auquel ont été ajoutés deux bons à valoir de 250,00€ ;

Dit la demande recevable mais pour le reste non fondée.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 09.08.2018.