

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 28 janvier 2020

En cause:

Mr A et Mme B, XXX, XXX;

Demandeurs,

Mr A présent à l'audience,

Contre:

IV, ayant son siège XXX, XXX ;

Lic. 0000 N° Entreprise BE XXX.XXX.XXX

Défenderesse,

représenté à l'audience par Me. C, avocat, loco Me. D, avocat à XXX, XXX

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, secrétaire générale, 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 09/10/2019;
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 26/11/2019 et du 28/01/2020
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 26/11/2019 et du 28/01/2020;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 14/03/2019 les demandeurs ont réservé un voyage à forfait pour 3 personnes au Sénégal du 06 au 20/08/2019 composé d'un séjour à l'hôtel I 4* (proposé par un organisateur de voyages français), chambre double et chambre single, all inclusive, transfert hôtel (au prix de 3.155,00€) et de vols LUX-LISBON-DAKAR et DAKAR-LISBON-LUX (au prix de 2.754,00€) voyage à forfait organisé par IV au prix total de 5.929,00€.

Que dès lors un contrat de voyage à forfait a été conclu au sens de l'art. 2 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage.

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 :

Le 14/03/2019 les demandeurs ont réservé un voyage à forfait pour 3 personnes au Sénégal du 06 au 20/08/2019 composé d'un séjour à l'hôtel I 4* (proposé par un organisateur de voyages français), chambre double et chambre single, all inclusive, transfert hôtel (au prix de 3.155,00€) et de vols LUX-LISBON-DAKAR et DAKAR-LISBON-LUX (au prix de 2.754,00€) voyage à forfait organisé par IV au prix total de 5.929,00€.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 09/10/2019 les demandeurs formulent leurs plainte :

L'hôtel I ne correspond pas au descriptif : propreté des chambres, absence de plage suite à d'importants travaux de chantier sur la plage

et exigent un dédommagement de 5.407 € composé comme suit :

- dommage moral 1.500,00€
- frais d'hôtel J 3.757,00€ et K 150,00€

DISCUSSION:

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 09/10/2019, c.à.d. dans les délais prévus par l'art. 77 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage.

A l'audience du 26/11/2019 il apparaît que dans le suivi rapide des faits les parties n'ont probablement pas eu suffisamment le temps d'examiner le dossier complet, d'étudier les options d'éventuel règlement à l'amiable, de mettre le dossier en état. En sentence intermédiaire du 26/11/2019 le traitement du dossier devant le Collège Arbitral de la Commission de Litiges Voyages est dès lors reporté à l'audience du 28/01/2020 du Collège Arbitral de la Commission de Litiges Voyages.

A l'audience du 28/01/2020 les deux parties en cause confirment qu'un règlement à l'amiable est intervenu, le demandeur acceptant que la défenderesse lui rembourse dans les plus brefs délais un montant de $2822 + 600 + 600 = 4.022,00€$ pour solde de tous comptes.

Il y a donc lieu de constater que la demande est devenue sans objet.

PAR CES MOTIFS
LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande des demandeurs contre l'organisateur IV sans objet, un règlement à l'amiable étant intervenu, le demandeur acceptant que la défenderesse lui rembourse dans les plus brefs délais un montant de $2822 + 600 + 600 = 4.022,00\text{€}$ pour solde de tous comptes.

Ainsi fait à Bruxelles le 28.01.2020.

Le Collège Arbitral