

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 30 janvier 2018

En cause:

Mme. A, XXX, XXX

Mr. B, XXX, XXX

Mr. et Mme C- D, XXX , XXX

Demandeurs,

Mme. A et Mr. B personnellement présents à l'audience.

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,

pas présente ni représentée à l'audience.

Nous soussignés:

Mr. E, président du collège arbitral ;

Mme. F, représentant l'industrie du tourisme ;

Mr. G, représentant l'industrie du tourisme ;

Mme. H, représentant les consommateurs ;

Mr. I, 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 J 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 11/12/2017;

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 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, les demandeurs ont réservé pour 4 personnes un voyage à Paphos, Chypre du 31/08/2017 au 14/09/2017, avec séjour à l'hôtel Louis Imperial Beach 4*, all-in, chambres types X, voyage organisé par OV au prix global de 6.972,55€.

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 :

Le 07/01/2017 par l'intermédiaire de l'agence IV, XXX, les demandeurs ont réservé pour 4 personnes un voyage à Paphos, Chypre du 31/08/2017 au 14/09/2017, avec séjour à l'hôtel Louis Imperial Beach 4*, all-in, chambres types 21, voyage organisé par OV au prix global de 6.972,55€.

Le 22.08.2018 Mr. B, compagnon de voyage de Mme. A, a annulé son voyage pour raisons de santé. Mr. B a été remboursé par son assurance des frais d'annulation.

Mme. A, décidée à partir seule, s'est informée auprès de l'agence IV pour une chambre seule. L'agence IV lui répond :

Suite à la demande d'annulation de Monsieur B, un supplément de 1553,09€ vous sera demandé si vous désirez partir le 31/08 à Chypre. L'Hôtel XXX étant complet pour cette période, l'hôtelier demande ce supplément afin de pouvoir garder la chambre type X vue sur mer que vous aviez réservé le 07/01/2017 avec Monsieur B. Nous vous prions de nous notifier dans les plus brefs délais votre accord ou désaccord.

Par lettre du 26/08/2017 Mme. A, refusant de payer le supplément de 1.553,- € qu'elle trouve exorbitant, résilie son contrat de voyages pour les causes suivantes qu'elle considère « *qui lui sont nullement imputables et sont indépendantes de sa volonté* » :

- a) annulation de Mr. B pour cas de force majeure (raison de santé)
- b) hôtel complet
- c) majoration du prix exorbitant.

Les frais d'annulation s'élevant à ce moment à 100% du prix du voyage, Mme. A perd ses 1.743,00 € du prix du voyage.

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 11/12/2017, et exigent le remboursement des 1.743,00 € du prix du voyage plus les intérêts à dater du paiement le 28/07/2017.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Le 07/01/2017 par l'intermédiaire de l'agence IV, XXX, les demandeurs ont réservé pour 4 personnes un voyage à Paphos, Chypre du 31/08/2017 au 14/09/2017, avec séjour à l'hôtel Louis Imperial Beach 4*, all-in, chambres types 21, voyage organisé par OV au prix global de 6.972,55€.

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 11/12/2017, 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 exigent le remboursement des 1.743,00 € du prix du voyage (plus intérêts) que la demanderesse A a perdu suite à sa résiliation de contrat de voyage.

Le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat. Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'organisateur de voyage et l'intermédiaire de voyage pour le préjudice subi à la suite de la résiliation. Le dédommagement peut s'élever à une fois le prix du voyage au maximum. (art.16 loi contrats de voyage)

Il résulte de l'examen du dossier que le 26/08/2017 la demanderesse A, refusant de payer le supplément de 1.553,00 € qu'elle trouve exorbitant, a effectivement résilié son contrat de voyages.

Il y a lieu de constater que la demanderesse A, refusant de payer le supplément de 1.553,00 € qu'elle trouve exorbitant, a résilié son contrat de voyages pour une cause qui lui est manifestement imputable, à savoir qu'elle refusait de payer le supplément qu'elle considérait exorbitant.

Selon les conditions générales et particulières qui s'appliquent au contrat de voyage, au moment de la résiliation les frais d'annulation s'élevaient à 100% du prix du voyage. Aucune faute n'étant démontré/prouvé dans le chef des défenderesses concernant cette résiliation, les demandeurs exigent donc complètement à tort le remboursement des 1.743,00 € du prix du voyage de Mme. A.

La demande aussi bien contre IV que contre OV s'avère dès lors à tous points non fondée.

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 mais non fondée;

Déboute les demandeurs de leur demande.

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 30.01.2018.

Le Collège Arbitral

SA2018-0005 / IV / OV

Le 07/01/2017 par l'intermédiaire de l'agence IV, XXX, les demandeurs ont réservé pour 4 personnes un voyage à Paphos, Chypre du 31/08/2017 au 14/09/2017, avec séjour à l'hôtel Louis Imperial Beach 4*, all-in, chambres types X, voyage organisé par OV au prix global de 6.972,55€.

Le 22.08.2018 Mr. B, compagnon de voyage de Mme. A, a annulé son voyage pour raisons de santé. Il y a lieu de constater que la demanderesse B, refusant de payer le supplément de 1.553,00 € qu'elle trouve exorbitant, a résilié son contrat de voyages pour une cause qui lui est manifestement imputable, à savoir qu'elle refusait de payer le supplément qu'elle

Selon les conditions générales et particulières qui s'appliquent au contrat de voyage, au moment de la résiliation les frais d'annulation s'élevaient à 100% du prix du voyage. Aucune faute n'étant démontré/prouvé dans le chef des défenderesses concernant cette résiliation, les demandeurs exigent donc complètement à tort le remboursement des 1.743,00 € du prix du voyage de Mme. A.

La demande aussi bien contre IV que contre OV s'avère dès lors à tous points non fondée.

Déboute les demandeurs de leur demande

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 30.01.2018.