

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 23 AVRIL 2013

En cause:

Monsieur A, domicilié xxx
comparaissant personnellement à l'audience, avec
Madame B, Monsieur C et Monsieur D.

Demandeur

Contre:

OV, dont le siège est établi xxx,
Lic xxx N° Entreprise xxx
représentée par Monsieur E, administrateur délégué.

Défenderesse

Nous soussignés:

1. Monsieur xxx, xxx,
président du collège arbitral.
2. Madame xxx, xxx,
représentant l'industrie du tourisme.
3. Monsieur xxx, xxx,
représentant l'industrie du tourisme.
4. Madame xxx, xxx
représentant les consommateurs.
5. Monsieur xxx, xxx,
représentant les consommateurs.

assistés de Madame xxx en qualité de greffier,

en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé 16 Boulevard du Roi Albert II (Service Fédéral Public Economie) à 1000 Bruxelles.

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, signé par le demandeur le 16.07.2012 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 27.08.2012 ;

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 23.04.2013 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 23.04.2013 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 21.09.2011, par l'intermédiaire IV, xxx, le demandeur a réservé un voyage aux Etats-Unis – Bahamas pour 8 pers., formule villa + croisière, du 31.03.2012 au 14.04.2012 ; voyage organisé par OV, au prix de 13.649€.

Que dès lors des contrats de voyages ont été conclus avec d'un côté l'intermédiaire IV et d'autre côté l'organisateur de voyages OV, 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 s'avère des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que le 21.09.2011, par l'intermédiaire IV, le demandeur a réservé un voyage aux Etats-Unis – Bahamas pour 8 pers., formule villa + croisière, du 31.03.2012 au 14.04.2012.; voyage organisé par OV.

L'offre écrite pour le voyage, faite par IV le 22.09.2011 avec un prix de 13.321,96€, mentionne entre autres « vol prix à confirmer... ».

Lors de la réservation l'organisateur du voyage n'était pas en mesure de communiquer le prix définitif des vols.

Quand, début mars 2012, le prix définitif des vols a été communiqué, les voyageurs constatent que ces vols revenaient 1.416€ plus cher que prévu.

Le demandeur s'estime victime du fait que l'organisateur aurait attendu trop long temps pour acheter les billets. L'organisateur du voyage maintient que pour des raisons purement techniques il lui était impossible de communiquer les prix définitifs des vols plus tôt.

Les voyageurs demandent le remboursement de la différence de prix de 1.416€ et exigent un dédommagement.

A défaut de solution à l'amiable le demandeur saisit la Commission de Litiges Voyages en introduisant le questionnaire le 27.08.2012 avec une demande de :

- remboursement de	1.420€	
- dédommagement moral	800€	Total :2.220€

DISCUSSION

1. Fondement de la demande :

Il résulte des éléments de la cause et des débats que la demande est non fondée.

Pour des raisons purement techniques l'organisateur n'était pas en mesure de communiquer le prix définitif des vols au moment de la réservation du voyage ni plus tôt avant le départ.

Le contrat d'organisation de voyage prend cours lors de la confirmation écrite par l'organisateur du bon de commande transmis par l'intermédiaire de voyages. Or, les vols n'étaient pas compris dans la confirmation dd. 21.09.2011 (pièce déposée à l'audience par l'agent de voyages E) et des réserves ont été formulées concernant les vols.

Dans le questionnaire le demandeur a seulement mis en cause l'organisateur du voyage.

Dans le dossier entier avec toutes les pièces et correspondances ainsi que les arguments développés par les parties on ne peut toutefois trouver la moindre faute ou le moindre manque aux obligations dans le chef de l'organisateur OV, pouvant engager la responsabilité de celui-ci en vertu des articles de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

Aucun manque aux obligations ni faute n'étant démontrés dans le chef de l'organisateur du voyage, la demande doit dès lors être déclarée non fondée.

2. 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 le demandeur.

PAR CES MOTIFS LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant contradictoirement, se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable mais non fondée ;

Déboute le demandeur de sa demande avec charge de 222€ de frais de la procédure.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 23 avril 2013

Le Collège arbitral

SA2013-0002

Lors de la réservation l'organisateur, pour des raisons purement techniques, n'est pas en mesure de communiquer le prix définitif des vols.

Une fois ce prix définitif connu, celui-ci s'avère 1.416€ plus cher que prévu.

Les voyageurs, s'estimant victimes d'une faute de l'organisateur, réclament cette différence de prix avec un dédommagement moral.

A défaut de faute ou de manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage, la demande est non fondée. Frais de la procédure à charge du demandeur.

A l'unanimité des voix.