

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 19 AVRIL 2016

EN CAUSE:

Monsieur A, domicilié à XXX.

Demandeur,

Représenté à l'audience par Monsieur A, demandeur.

CONTRE

OV, société immatriculée sous le numéro d'entreprise XXX licence XXX, dont le siège social est établi à XXX

Défenderesse.

Représentée à l'audience par Maître B, loco Maître C, avocat au barreau de Bruxelles, dont le bureau est situé XXX.

Nous soussignés :

Monsieur XXX, juriste, président du Collège Arbitral ;
Madame XXX, représentant les consommateurs ;
Monsieur XXX, représentant les consommateurs
Madame XXX, représentant l'industrie du tourisme
Madame XXX, représentant l'Industrie du tourisme ;

Tous les cinq ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de Litiges Voyages, 50 rue du Progrès à 1210 – Bruxelles.

Agissant en qualité d'arbitres du Collège Arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé rue du Progrès, 50 (Ministère des Affaires Economiques) à 1210 - Bruxelles

Assistés de Madame XXX, en qualité de Greffière.

AVONS RENDU LA SENTENCE SUIVANTE :

1. QUANT A LA PROCEDURE

Vu les articles 1676 et suivants du Code judiciaire,

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages rédigé, complété et

signé par la demanderesse en langue française le 8 février 2016

Vu que les parties ont été dûment convoquées par pli recommandé du 16 février 2016 pour comparaître à l'audience du 19 avril 2016 à - 1210 – Bruxelles, Rue du Progrès,50, à 15.00 h.

Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française au choix des parties, et notamment:

- l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage
- les pièces déposées par elles,
- les moyens développés par écrit et au cours de l'audience.
- la convocation écrite à comparaître à l'audience du 19 avril 2016.
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 19 avril 2016

Le demandeur a introduit un dossier le 3 mars 2016 et la défenderesse le 22 février 2016.

COMPETENCE du COLLEGE ARBITRAL:

En signant le questionnaire la partie demanderesse a soumis le litige à la compétence du Collège Arbitral tandis que les conditions générales de la partie défenderesse prévoient expressément l'arbitrage des litiges par le Collège Arbitral de la Commission de Litiges Voyages.

Le Collège Arbitral est dès lors compétent pour connaître le litige.

2. QUANT AU FOND.

2.1 LES FAITS.

La défenderesse s'était engagée en sa qualité d'organisateur de voyages en son nom, moyennement du prix global de 5001,00 euros, de procurer à la partie demanderesse un voyage en avion à destination de l'Arabie saoudite, selon la formule "XXX" de la brochure, et ce du 17 septembre au 10 octobre 2015.

a) Position de la partie demanderesse.

Celle-ci peut être résumée de façon non exhaustive comme suit (voir rubrique 17 du formulaire de saisine, et la lettre du demandeur en date du 17 novembre 2015):

- Avertissement tardif des heures de vols
- Longue attente à Istanbul et Jeddah
- L'état des bus déplorables
- L'état de la résidence à Aziza déplorable.
- Ne pas avoir pu bénéficier de fauteuil-lit sous la tente à Mina.
- Ne pas avoir eu à manger durant une journée
- A plusieurs reprises avoir dû prendre en charge les transports.
- L'hôtel à Médine ne correspondait pas à celui qui est mentionné sur le bon de commande.

- Le séjour ne comprenait pas 24 jours comme prévu mais 23 jours.

Le demandeur postule une indemnisation de 1.700 euros (voir lettre recommandée du 5 janvier 2016 et la rubrique 20 du formulaire de saisine).

Le demandeur adresse une lettre recommandée dans ce sens à la défenderesse en date du 5 janvier 2016 en signalant qu'il dépose plainte auprès de la Commission Litiges Voyages et qu'il réclame une indemnisation de 1.700 €.

Le demandeur réduit ensuite le montant de l'indemnisation à 1.249 euros dans un nouveau formulaire de saisine reçu par la Commission le 3 mars 2016.

b) Position de la partie défenderesse.

La partie défenderesse répond au demandeur, par sa lettre recommandée du 11 février 2016, qu'elle ne peut tenir compte de la plainte en raison de non observation de l'article 16 des Conditions Générales de la Commission des Litiges Voyages (La plainte devant être introduite 30 jours après le voyage).

La défenderesse fait également observer que seuls les tribunaux sont compétents pour prendre connaissance du litige et cela en vertu de l'article 18 des Conditions Générales qui autorise la partie défenderesse de refuser une procédure d'arbitrage si les montants revendiqués dépassent les 1.250 euros.

2.2. DISCUSSION.

Au cours de l'audience le conseil de la défenderesse déclare formellement qu'il accepte la compétence de la Commission Litiges Voyages pour trancher le litige présent étant donné que le demandeur réduit sa demande de 1.700 à 1.249 euros.

Le conseil de la défenderesse estime toutefois que la demande du demandeur est exagérée. En effet le demandeur n'apporte aucune preuve tangible de ses plaintes et ne prouve nullement avoir déposé plainte sur place.

L'hôtel à Médine ne correspondait, en effet, pas à celui qui figure sur le bon de commande mais aurait été remplacé par un hôtel de la même classe.

La Commission Arbitrale fait remarquer que le seul document établi au sujet de la réservation de ce voyage est le bon de commande nr. BR/4192.2 du 15 avril 2015.

La défenderesse n'a pas délivré au voyageur la confirmation écrite de sa réservation. Dès lors le contrat n'est pas valablement constitué conformément à l'article 9 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages.

Le demandeur présente au cours de l'audience la copie de plusieurs courriels envoyés sur place pour faire connaître ses plaintes.

Des débats au cours de l'audience et des éléments du dossier il ressort que durant son voyage le demandeur n'a pas eu les services ni les informations ni les hébergements qu'il pouvait raisonnablement attendre sur la base du bon de commande. Nous référons ici à l'article 17 du contrat de voyage précité. Illustratif à ce sujet est le changement d'hôtel à MEDINE par un hôtel de classe inférieure, et les informations tardives des heures de départs et arrivées.

La Commission Arbitrale est d'avis qu'en l'espèce il ressort des circonstances de la cause qu'indéniablement le demandeur a eu à subir des désagréments importants durant son voyage, mais estime le dommage demandé excessif.

La Commission Arbitrale estime le dommage encouru par le demandeur, ex aequo et bono, à 1.000 euros.

PAR CES MOTIFS,

Statuant contradictoirement,

Disons la demande recevable et partiellement fondée,

Condamnons la défenderesse, OV, à payer au demandeur, monsieur A, la somme totale de 1.000 euros endéans le mois qui suit la notification de la présente sentence.

Ainsi jugé, à la majorité des voix, à Bruxelles, le 19 avril 2016.