

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

**AUDIENCE DU 16 mars 2017**

**En cause:**

Mme A et Mr B ,XXX

Demandeurs

Mr B personnellement présent à l'audience.

**Contre:**

OV, ayant son siège à XXX            Lic. XXX    N° Entreprise XXX

Défenderesse,

Représentée à l'audience par Mtre C loco Mtre D, avocats à Bruxelles.

**Nous soussignés:**

Mr XXX, président du collège arbitral ;  
Mr XXX, , représentant l'industrie du tourisme ;  
Mme XXX, représentant l'industrie du tourisme ;  
Mr XXX, représentant les consommateurs ;  
Mr XXX, 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 de Mme XXX 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 17/01/2017 ;  
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 16/03/2017 ;  
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 16/03/2017 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que de la brochure OV un voyage en Ecosse a été réservé pour 2p. du 05/08/2016 au 12/08/2016 au prix global de 2.518,00€ (1.259,00€ pp).

Que dès lors un contrat de voyages a été conclu 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 de la brochure OV un voyage en autocar en Ecosse, pour 2 p. du 05/08/2016 au 12/08/2016 au prix global de 2.518,00€ (1.259,00€ pp).

La brochure OV prévoit le détail du voyage en autocar, traversée Zeebrugge-Hull-Zeebrugge, pension complète, hébergement en cabines et en chambres doubles, visites guidées mentionnées, sans mentionner nom et adresse d'un autre organisateur du voyage.

La facture/confirmation de OV porte la mention : *Réceptif : XXX*, sans mentionner nom et adresse d'un autre organisateur du voyage.

En lettre recommandée dd. 13.08.2016 les demandeurs formulent de multiples plaintes concernant leur voyage en Ecosse et invitent la défenderesse à proposer une indemnisation.

A défaut de solution à l'amiable les demandeurs soumettent le litige en arbitrage avec le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 17/01/2017 .

Dans le questionnaire les demandeurs, formulent de multiples plaintes contre OV qu'ils considèrent être l'organisateur du voyage :

- jour 1 : ferry raté à Zeebrugge, nuit à l'hôtel à Lille, repas du midi payant à Blankenberge
- jour 2 : pas de visite à la cathédrale de York – pas de diner à l'hôtel
- jour 3 : longues heures de car, visites sans possibilité d'arrêt ou trop rapides
- jour 4 : toutes visites annulées
- jour 6 : diner pas au centre d'Edimbourg, places les moins bonnes au Tattoo
- jour 7 : départ très matinal, visite réduite de Durham, nombreuses heures de car

et exigent un dédommagement de 825,40€ , composé de :

- 30% préjudice 755,40€
- autres frais (courrier recomm. + frais Commission arbitrage) : 70,00€

Total : 825,40€

#### DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Les demandeurs ont réservé de la brochure OV un voyage en autocar en Ecosse, pour 2 p. du 05/08/2016 au 12/08/2016 au prix global de 2.518,00€ (1.259,00€ pp).

La brochure OV prévoit le détail du voyage en autocar, traversée Zeebrugge-Hull-Zeebrugge, pension complète, hébergement en cabines et en chambres doubles, visites guidées mentionnées, sans mentionner nom et adresse d'un autre organisateur du voyage.

La facture/confirmation de OV porte la mention : *Réceptif : XXX*, sans mentionner nom et adresse d'un autre organisateur du voyage.

Le dossier ne contient donc aucune pièce mentionnant clairement un autre organisateur du voyage. Il y a donc lieu de constater qu'en effet OV, ayant vendu ou offert en vente un contrat d'organisation de voyages tel que prévu en art 1. Loi contrats de voyages, a agi en tant qu'organisateur du voyage et est à considérer être l'organisateur du voyage.

Dans le cas présent la demande se rapporte donc clairement à l'exécution du contrat d'organisation de voyages entre OV et les demandeurs; contrat de voyages au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyage.

Art. 17 loi contrats de voyage : L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations qui en découlent....

Art. 18 loi contrats de voyage : L'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations....

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que dans le cas présent l'organisateur du voyage Manu Voyages n'a pas assuré la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations qui en découlent.

Le trafic routier ne faisant pas un cas de force majeure, c.à.d. des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences, n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence Dossier

déployée, (art. 14 la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages) , il s'avère qu'il y a en effet eu des manques aux obligations et/ou fautes dans le chef de l'organisateur du voyage et que dès lors les voyageurs ont connu des désagréments, inconvénients et déceptions concernant :

- jour 1 : ferry raté à Zeebrugge, nuit à l'hôtel à Lille, repas du midi payant à Blankenberge
- jour 2 : pas de visite de la cathédrale , pas de diner complet à l'hôtel
- jour 4 : toutes visites annulées

Par contre, concernant les prétendues nombreuses et longues heures de car, visites sans possibilité d'arrêt ou trop rapides, places moins bonnes au Tattoo, le départ très matinal jour 7, visite réduite de Durham, il n'y a pas de preuve suffisante qu'il y aurait faute ou manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage, ces déclarations étant plutôt basés sur une appréciation subjective des demandeurs. Là où, par exemple, certains voyageurs considèrent les trajets en autocar à travers des terres étrangères comme agréables et captivants, d'autres les apprécient apparemment moins.

Le collège arbitral, après mûres réflexions fixe le dommage des demandeurs pour les désagréments, inconvénients et déceptions énumérés ci-dessus ex aequo et bono à 750,00€ pour tout dommage. La demande des demandeurs s'avère donc recevable et fondée contre l'organisateur OV pour le montant de 750,00€ de dédommagement pour tout dommage subi .

### **PAR CES MOTIFS**

### **LE COLLEGE ARBITRAL**

Statuant contradictoirement ;

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre OV recevable et fondée dans la mesure suivante ;

Fixe le dommage des demandeurs à 750,00€

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 750,00€ de dédommagement.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 16.03.2017.

Le Collège Arbitral