

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

**AUDIENCE DU 14 février 2017**

**En cause:**

Mr. et Mme. A - B, XXX, France

Demandeurs

Pas personnellement présents à l'audience.

**Contre:**

OV, ayant son siège XXX,

Lic. XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse, Représentée à l'audience par Mme. C.

**Nous soussignés:**

Mr. XXX, président du collège arbitral ;  
Mr. XXX, représentant l'industrie du tourisme ;  
Mme. XXX représentant l'industrie du tourisme ;  
Mme. XXX, représentant les consommateurs ;  
Mme 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 25/11/2016 ;  
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 14/02/2017 ;  
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 14/02/2017 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé chez OV un voyage en Turquie, Antalya, pour 2 p. du 25/08/2016 au 01/09/2016 et souscrit dans le même contrat une assurance annulation, le tout au prix global de 644,67€.

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 chez OV un voyage en Turquie, Antalya, pour 2 p. du 25/08/2016 au 01/09/2016 et souscrit dans le même contrat une assurance annulation, le tout au prix global de 644,67€.

Le 25/08/2016, jour du départ, les demandeurs ayant demandé d'annuler leur voyage, OV confirme l'annulation du voyage avec la mention : *Si votre annulation est causée par un cas couvert par l'assurance et que vous avez conclu une assurance annulation, adressez-vous à la compagnie d'assurance Mondial. Transmettez-lui les documents nécessaires.*

En lettre du 30/08/2016 la compagnie d'assurance A fait savoir à Mr. A : *..... notre compagnie ne peut pas réserver de suite favorable au dossier. Le sinistre ne relève pas des conditions générales de notre contrat d'assurance, en référence à l'article VIII 6.3 de la police. Celui-ci stipule que les troubles psychiques sont uniquement couverts, si au moment du sinistre, une hospitalisation de 7 jours consécutifs a été nécessaire. Or les renseignements transmis font en effet apparaître qu'aucune hospitalisation a été nécessaire.*

En application de l'art 16 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages le contrat de voyages dès lors est resté annulé selon les conditions spéciales de voyage de OV , c.à.d. avec une indemnisation de 100% du montant du voyage à charge du voyageur.

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, le demandeur demande remboursement par OV du prix du séjour de 660,00€.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Les demandeurs ont réservé chez OV un voyage en Turquie, Antalya, pour 2 p. du 25/08/2016 au 01/09/2016 et souscrit dans le même contrat une assurance annulation, le tout au prix global de 644,67€.

Le 25/08/2016, jour du départ, les demandeurs ayant demandé d'annuler leur voyage, OV confirme l'annulation du voyage avec la mention : *Si votre annulation est causée par un cas couvert par l'assurance et que vous avez conclu une assurance annulation, adressez-vous à la compagnie d'assurance Mondial. Transmettez-lui les documents nécessaires.*

En lettre du 30/08/2016 la compagnie d'assurance A fait savoir à Mr. A : *notre compagnie ne peut pas réserver de suite favorable au dossier. Le sinistre ne relève pas des conditions générales de notre contrat d'assurance, en référence à l'article VIII 6.3 de la police. Celui-ci stipule que les troubles psychiques sont uniquement couverts, si au moment du*

*sinistre, une hospitalisation de 7 jours consécutifs a été nécessaire. Or les renseignements transmis font en effet apparaître qu'aucune hospitalisation a été nécessaire.*

Considérant l'assurance annulation incluse dans le contrat de voyage, il faut constater que les demandeurs, qui ne démontrent nullement une application erronée des conditions et articles de cette assurance annulation, n'apportent aucune preuve d'une faute ou d'un manque aux obligations de l'organisateur OV dans l'exécution et/ou l'annulation du contrat de voyage.

En application de l'art 16 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages et des conditions spéciales de voyage de OV le contrat de voyages est donc correctement annulé avec une indemnisation de 100% du montant du voyage à charge du voyageur.

Il y a donc lieu de constater que la demande des demandeurs de remboursement du prix du voyage est totalement non fondée.

### **PAR CES MOTIFS**

### **LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre OV recevable mais non fondée ;

Déboute les demandeurs de leur demande ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 14.02.2017.

Le Collège Arbitral