

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 17 DECEMBRE 2013

En cause:

Monsieur A et son épouse,
Madame B, domiciliés XXX

Demandeurs
comparaissant personnellement à l'audience

Contre:

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

Défenderesse
représentée à l'audience par Mme. C, Supervisor Customer Service.

Nous soussignés:

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

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 21.04.2013 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 23.04.2013 ;

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 17.12.2013 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 17.12.2013 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé pour deux personnes un voyage en Turquie, Bodrum, du 01 au 08.10.2012, voyage organisé par OV, au prix de 1.452,26€.

Que dès lors un contrat de voyage a été conclu avec 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 résulte des dossiers et des pièces déposées par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé pour 2 pers; un voyage en Turquie, Bodrum, du 01 au 08.10.2012, avec séjour à l'hôtel A, Bodrum, all in; voyage organisé par OV, au prix total de 1.452,26€.

Les demandeurs se plaignent du fait que le vol de retour a été fait avec un retard de plus de 4 heures sans qu'aucune assistance n'ait été donnée aux voyageurs: pas d'information, rien à boire ni à manger.

L'organisateur du voyage argumente en conclusions que

- le litige tombe sous la loi du 16.2.1994 régissant les contrats de voyage
- le règlement CE261/2004 s'applique exclusivement aux compagnies aériennes.

Les demandeurs, considérant que le règlement CE261/2004 est d'application, demandent une indemnisation.

Dans le questionnaire les demandeurs se plaignent de:

- retour du vol avec un retard de plus de 4 heures
- non respect de recevoir à boire et à manger

pour réclamer en dédommagement:

- ce que la réglementation européenne demande de 250 à 600€ par personne - soit en total 800,00€.

DISCUSSION:

1. Fondement de la demande:

L'art. 17 de la loi régissant les contrats de voyage prévoit que l'organisateur de voyage 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 découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services....

Le vol de retour a en effet connu un retard de plus de 4 heures, sans qu'aucune assistance n'ait été donnée aux voyageurs. Il n'y a aucune preuve de force majeure.

Il y a lieu de constater que ceci n'est pas une bonne exécution du contrat d'organisation de voyages conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat et des obligations découlant de celui-ci.

Du fait de ce retard important les voyageurs ont subi des désagréments qui justifient un dédommagement que le collège arbitral fixe ex aequo et bono à 100,00€. par personne, soit en total 200,00€.

Il y a donc lieu de constater que suite au manque aux obligations de la défenderesse les demandeurs ont subi des désagréments pour lequel la défenderesse doit payer aux demandeurs un dédommagement, fixé ex aequo et bono à 200,00€.

La demande s'avère donc fondée pour le montant de dédommagement fixé ci-dessus ex aequo et bono à 200,00€.

SA2013-0058

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 la défenderesse.

**PAR CES MOTIFS
LE COLLEGE ARBITRAL**

Statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable et fondée comme suit;

Fixe le dommage du demandeur à 200,00€;

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 200,00€.

Délaisse à charge de la défenderesse les frais de la procédure de 100,00€

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 17 décembre 2013

Le Collège arbitral

SA2013-0058

Résumé

Réservation pour deux personnes d'un voyage en Turquie, Bodrum, voyage organisé par OV, au prix de 1.452,26€.

Retard du vol de retour de plus de 4 heures sans qu'aucune assistance n'ait été donnée aux voyageurs.

Le retard du vol: responsabilité (art.17) de l'organisateur du voyage. Dédommagement fixé ex aequo et bono à 200,00€ à payer par l'organisateur du voyage.

Demande fondée pour 200,00€ de dédommagement.

Frais de procédure à charge de l'organisateur du voyage.

A la majorité des voix.