

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 13 novembre 2018

En cause:

Mme A, XXX, XXX;
Mme B, XXX, XXX;
Mme C, XXX, XXX

Demanderesses,
Mme A et Mme B présentes à l'audience ;

Contre:

OV sa. , ayant son siège XXX, XXX
Lic. XXX Nr° Entreprise.: XXX

Défenderesse,
représentée à l'audience par Mr D;

Nous soussignés:

Mr E, président du collège arbitral ;
Mme F, représentant l'industrie du tourisme;
Mme G, représentant l'industrie du tourisme;
Mme H, représentant les consommateurs ;
Mme I, 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 par Mme J, Secrétaire Générale, 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 09/09/2018;
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 13/11/2018 ;
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 13/11/2018 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la demanderesse a réservé pour 3p. un voyage en Tunisie, Enfidha, du 06 au 13/09/2018, avec séjour à l'hôtel XXX, all in, vols BRU-ENFIDHA et ENFIDHA-BRU, voyage organisé par OV au prix de 1.361,80€.

Que dès lors un contrat de voyage 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 demanderesses ont réservé pour 3p. un voyage en Tunisie, Enfidha, du 06 au 13/09/2018, avec séjour à l'hôtel XXX, all in, vols BRU-ENFIDHA et ENFIDHA-BRU, voyage organisé par OV au prix de 1.361,80€.

Le montant de 408,54€ a été payé à titre d'acompte. Le solde était à payer avant la date d'échéance du 07/08/2018.

Des courriels de rappel avec demande de paiement du solde dd. 29/07/2018 et 11/08/2018 ainsi qu'un appel téléphonique dd. 17/08/2018 avec demande de paiement immédiat du solde sans quoi le voyage sera annulé n'ont pas été suivis d'un paiement du solde dû depuis le 07/08/2018.

Faute de paiement du solde dû, le 22/08/2018 le voyage a été annulé et une facture de 670,90€ de frais d'annulation a été émise.

Les voyageurs ayant réservé à nouveau un voyage qu'ils payaient directement, OV a réduit commercialement les frais d'annulation de 670,90€ à (l'acompte de) 408,54€.

Les demanderesses montrent un document concernant un paiement avec VISA de 953,26€ en date du 19/08/2018. Etant donné que le même voyage a été repris et payé intégralement, la demanderesse souhaite récupérer l'acompte de 408,54€.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 09/09/2018, les demanderesses exigent le remboursement de 408,54€.

DISCUSSION:

Les demanderesses ont réservé pour 3p. un voyage en Tunisie, Enfidha, du 06 au 13/09/2018, avec séjour à l'hôtel XXX, all in, vols BRU-ENFIDHA et ENFIDHA-BRU, voyage organisé par OV au prix de 1.361,80€.

Le montant de 408,54€ a été payé à titre d'acompte. Le solde était à payer avant la date d'échéance du 07/08/2018.

Des courriels de rappel avec demande de paiement du solde dd. 29/07/2018 et 11/08/2018 ainsi qu'un appel téléphonique dd. 17/08/2018 avec demande de paiement immédiat du solde sans quoi le voyage sera annulé n'ont pas été suivi d'un paiement du solde dû depuis le 07/08/2018.

Faute de paiement du solde dû, le 22/08/2018 le voyage a été annulé et une facture de 670,90€ de frais d'annulation a été émise.

Les voyageurs ayant réservé à nouveau un voyage qu'ils payaient directement, TUI a réduit commercialement les frais d'annulation de 670,90€ à (l'acompte de) 408,54€.

Les demanderesses montrent un document concernant un paiement avec VISA de 953,26€ en date du 19/08/2018.

Il s'avère que ce paiement avec VISA de 953,26€ en date du 19/08/2018 n'a pas été effectué parce qu'il n'a pas été validé avec le code de la carte.

Il y a donc lieu de constater que, faute de paiement en temps opportun du solde dû, le voyage a été correctement annulé avec facture de 670,90€ de frais d'annulation.

Les clients ayant à nouveau réservé et payé directement le voyage, OV a réduit commercialement les frais d'annulation de 670,90€ à (l'acompte de) 408,54€.

Les frais d'annulation dus par les voyageurs ont dès lors été compensés avec le montant de 408,54€ d'acompte payé par les voyageurs.

La demande actuelle de remboursement des 408,54€ d'acompte s'avère donc non fondée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre OV sa. recevable mais non fondée.

Déboute les demanderesses de leur demande.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 13.11.2018.