

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

**AUDIENCE DU 12 mars 2019**

**En cause:**

Mr. et Mme. A – B, XXX, XXX ,

Demandeurs,

Mr. A présent à l'audience,

**Contre:**

IV sa , ayant son siège XXX, XXX,

Lic. XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse,

Pas présente ni représentée à l'audience,

**Contre:**

OV sa, ayant son siège XXXX, XXX

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse,

représentée à l'audience par Mr. C, Quality Team Supervisor

**Nous soussignés:**

Mr. D, président du collège arbitral ;  
Mme. E, représentant les consommateurs ;  
Mr. F; représentant les consommateurs ;  
Mme. G; représentant l'industrie du tourisme ;  
Mr. H, représentant l'industrie du tourisme ;

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 I, secrétaire général, 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 15/01/2019;  
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 12/03/2019;  
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 12/03/2019;

### QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 24/05/2017 par l'intermédiaire IV les demandeurs ont réservé auprès de OV un voyage pour 2 personnes à Zanzibar, du 22/01/2018 au 13/02/2018 avec séjour à l'hôtel J, all in, vols BRU-ZNZ et ZNZ-BRU, voyage organisé et confirmé le 08/06/2017 par OV au prix de 3.820,60€ et que vers le 24/07/2017 les demandeurs ont fait rajouter à leur réservation un Service Premium Club, le prix total venant à 4.340,60 €.

Que dès lors des contrats de voyage ont été conclus 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 :

Il résulte des dossiers déposés par les parties que le 24/05/2017 par l'intermédiaire IV les demandeurs ont réservé auprès de OV un voyage pour 2 personnes à Zanzibar, du 22/01/2018 au 13/02/2018 avec séjour à l'hôtel J, all in, vols BRU-ZNZ et ZNZ-BRU, voyage organisé et confirmé le 08/06/2017 par OV au prix de 3.820,60€ et que vers le 24/07/2017 les demandeurs ont fait rajouter à leur réservation un service Premium Club, le prix total venant à 4.340,60 €.

La brochure VOLS LONG-COURRIERS OV prévoit que les vols vers Cuba, le Mexique, Punta Cana et Saint-Martin se font en Boeing 787 Dreamliner et les vols vers la Jamaïque, Saint-Domingue, Miami et Zanzibar en Boeing 767-300ER.

Les INFORMATIONS IMPORTANTES 2.9.3 dans la brochure OV donnent des informations supplémentaires sur le service *Premium Club* sur les vols vers Cuba, la République Dominicaine, la Jamaïque, le Mexique et Miami et les CONDITIONS PARTICULIERES 1.6. dans la brochure OV donnent des informations supplémentaires sur les *Préférences et Conditions Essentielles*.

Le 14/12/2017, OV fait savoir aux agents de voyage qu'à cause de l'entretien du B787 Dreamliner le vol BRU-ZNZ 22/01/2018 sera effectué par Air Tanker et qu'il n'y aura pas de Service Premium. Le supplément du Service Premium sera remboursé avec une compensation de 50 euro par personne. A défaut de reconfirmation par le 20/12/2017 les clients seront supposés être au courant et d'accord avec l'alternative mentionné ci-dessus.

Les demandeurs ont proposé de modifier les dates du voyage aux mêmes conditions que dans le bon de commande, à savoir le même prix qu'initialement prévu. OV fait savoir que, le type d'appareil et le service premium club n'étant pas des éléments essentiels du contrat de voyage, les demandeurs n'avaient que le choix entre la réservation initiale avec vol Air Tanker et remboursement du service premium et compensation ou le voyage avec dates modifiées au prix adapté à 4.705,85€.

Le 02/01/2018 IV fait savoir aux demandeurs que *suite à leur lettre recommandée ils ont pu annuler leur dossier sans frais... Bon d'annulation en annexe... La comptabilité effectue le remboursement aujourd'hui.*

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 15/01/2019 les demandeurs formulent leur plainte contre l'intermédiaire IV et l'organisateur du voyage OV et exigent un dédommagement de 430,00€ (10 % du prix du voyage) de IV et 3.872,00€ ( 90 % du prix du voyage) de OV ainsi que 75,00€ de frais de plainte.

IV fait valoir :

- qu'ils sont intermédiaire,
- qu'ils ne sont pas responsables des modifications apportées par OV,
- que les demandeurs ont décidé d'annuler le dossier
- qu'ils ont fait tout leur possible pour trouver une issue positive au dossier

OV fait valoir :

- le type d'avion et le service à bord ne sont pas des éléments essentiels du contrat de voyage
- le service Premium Club n'a été rajouté que le 24/07/2017 et n'est donc pas un élément essentiel du contrat
- les demandeurs ont été correctement informés du remboursement et de la compensation
- les demandeurs ont été informés de la possibilité d'un voyage en février avec adaptation du prix.
- les demandeurs ayant décidé d'annuler le voyage, l'annulation a été effectuée sans frais à titre commercial.

### DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Les demandeurs soumettent le litige au collège arbitral de la Commission Litiges Voyages avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 15/01/2019, c.à.d. moins d'un an après la date à laquelle le contrat dispose que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend. (art. 30 loi contrats de voyage)

Les demandeurs ayant réservé le 24/05/2017 par l'intermédiaire IV auprès de OV un voyage pour 2 personnes à Zanzibar, du 22/01/2018 au 13/02/2018 avec séjour à l'hôtel J, all in, vols BRU-ZNZ et ZNZ-BRU, voyage organisé et confirmé le 08/06/2017 par OV au prix de 3.820,60€ et, le 24/07/2017 ayant fait rajouter à leur réservation un Service Premium Club, le prix total venant à 4.340,60 € des contrats de voyage ont été conclus au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

Les demandeurs ont été remboursés du Premium Service et compensation de 50,00€ pp. ainsi que des sommes versées en vertu du contrat et exigent un dédommagement de 430,00€ (10 % du prix du voyage) de l'intermédiaire IV.

*Art.22 loi contrats de voyage : Outre l'obligation d'information prévue aux chapitres II et II de la présente loi, l'intermédiaire de voyage a une obligation générale de conseil.*

Examen fait de tous les éléments du dossier on peut constater qu'aucune faute ni manque aux obligations d'information et de conseil n'est démontré dans le chef de l'intermédiaire IV. L'intermédiaire n'est pas responsable de la pratique de l'organisateur du voyage et a en effet fait tout son possible pour mener le dossier à bon bout. La demande de 10% de dédommagement, pour autant que dirigé contre l'intermédiaire IV, s'avère donc non fondée.

Les demandeurs exigent un dédommagement de 3.872,00€ (90 % du prix du voyage) de OV. Art. 13 et 14 loi contrats de voyage : il y a-t-il modification d'un élément essentiel par l'organisateur du voyage ... ?

Le 24/05/2017 par l'intermédiaire IV, les demandeurs ont réservé auprès de OV un voyage pour 2 personnes à Zanzibar, du 22/01/2018 au 13/02/2018 avec séjour à l'hôtel J, all in, vols BRU-ZNZ et ZNZ-BRU, voyage organisé et confirmé le 08/06/2017 par OV au prix de 3.820,60€ et le 24/07/2017 les demandeurs ont fait rajouter à leur réservation un Service Premium Club, le prix total venant à 4.340,60 €.

Le service Premium Club faisait donc partie intégrante du contrat de voyage confirmé et ne peut être confondu avec une préférence ou une condition essentielle qui doit encore être transmise à un prestataire sans garanti de l'organisateur du voyage.

Toute référence aux Conditions Particulières 1.6 mentionnant qu'il est nécessaire d'indiquer clairement la condition essentielle lors de la réservation et que pour une demande essentielle acceptée des frais seront retenus ... dans le cas présent est à côté de la question.

Dans le premier message aux agents de voyage il était annoncé qu'à cause de l'entretien du B787 Dreamliner il y a eu changement d'avions et le vol BRU-ZNZ 22/01/2018 serait effectué par Air Tanker sans service Premium Club. Le service Premium Club serait remboursé avec compensation.

Si le type d'avion et le service à bord ne sont pas automatiquement des éléments essentiels du contrat de voyage, il reste toujours la question à savoir si dans le cas présent le service Premium Club, partie intégrante du contrat confirmé, n'était pas un élément essentiel du contrat. Il reste donc à déterminer dans le cas présent si le service Premium Club réservé était *un élément essentiel* du contrat dans le sens de l'art 13 loi contrats de voyage.

OV fait valoir que le type d'avion et le service à bord ne sont pas des éléments essentiels du contrat de voyage et que le service Premium Club n'a été rajouté que le 24/07/2017 et n'est donc pas un élément essentiel du contrat.

Il ne suffit toutefois pas de constater que le service Premium Club n'a été rajouté que le 24/07/2017 pour conclure qu'il ne s'agit pas d'un élément essentiel du contrat.

Le contenu et les conditions du service Premium Club tel que décrit dans la brochure VOLS LONG-COURRIERS OV ainsi que le fait que les demandeurs se sont faits la peine de faire rajouter ce service Premium Club ainsi que le supplément important à payer au contrat de voyage démontrent plutôt que ce service Premium Club sur les vols réservés n'était pas un accessoire de moindre importance.

On a donc suffisamment de raisons pour constater que dans le cas présent, le service Premium Club ne pouvant plus être assuré suite au changement d'avions, l'organisateur du voyage devait faire application des art. 13 -14 de la loi contrats de voyage.

Dans le cas présent l'organisateur du voyage a bien fait avertir les voyageurs du fait que le service Premium Club ne pouvait plus être assuré et serait remboursé avec une compensation, sans toutefois clairement informer les voyageurs de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité.

Les voyageurs ne pouvant accepter la modification du contrat avec adaptation du prix, le contrat a été annulé ... annulation que l'organisateur dit avoir effectué sans frais à titre commercial

Il y a donc lieu de constater que, l'organisateur du voyage devant faire application des art. 13 - 14 de la loi contrats de voyage a fait une application du moins défectueuse et incomplète de ces articles.

Par cette application du moins défectueuse et incomplète des art 13 et 14 de la loi contrats de voyage l'organisateur refuse à tort au voyageur la possibilité d'exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat. Il est cependant clair que la non-exécution du contrat a bien causé des désagréments et dommages aux voyageurs qui avaient pris des jours de vacances, voyaient tomber leur voyage et leurs vacances à l'eau, ne savaient pas s'ils pourraient réserver un voyage équivalent aux mêmes conditions avantageuses et ont dû effectuer une plainte fastidieuse pour trouver une solution.

Compte tenu de la nature des désagréments subis par les demandeurs, le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, fixe le montant du dommage entier subi par les demandeurs du fait de cette mauvaise exécution du contrat de voyage ex aequo et bono à 1.000,00€. Ce montant répondant au dommage entier subi par les demandeurs il n'y a plus de frais de plainte à y ajouter.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande des demandeurs s'avère fondée pour un montant de 1.000,00€ de dédommagement à payer par OV sa.

**PAR CES MOTIFS**  
**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande des demandeurs contre IV recevable mais non-fondée.

Dit la demande des demandeurs contre OV recevable et fondée pour 1.000,00€ de dédommagement;

Condamne sa OV à payer aux demandeurs un dédommagement de 1.000,00€.

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 12.03.2019.

Le Collège Arbitral