

**SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES
VOYAGES**

AUDIENCE DU 11 août 2016

En cause de:

Monsieur A, domicilié à XXX,

Demandeur présent à l'audience

Contre:

La **OV**, ayant son siège social à XXX

Licence : XXX, BCE : XXX

Défenderesse représentée à l'audience par Madame B, du service clientèle

Nous soussignés:

1. Maître XXX, Avocat XXX, Président du Collège,
2. Madame XXX, représentant les associations des consommateurs,
3. Madame XXX, représentant les associations des consommateurs,
4. Madame XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,
5. Madame XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,

Tous ayant élu domicile à l'adresse de la Commission de Litiges Voyages, 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50 ;

Agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé 50 rue du Progrès (Service Fédéral Publique Economie) à 1210 Bruxelles.

Assistés de Madame 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, rédigé, complété, signé le 10 juin 2016 ;

Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française, au choix des parties, et notamment:

- l'accord écrit des parties sur la procédure d'arbitrage,
- les pièces déposées par elles,
- les moyens développés par écrit par les parties,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 11 août 2016
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 11 août 2016

QUALIFICATION DU CONTRAT

Le 04 décembre 2015, le demandeur a réservé auprès de la défenderesse un voyage en avion de Bruxelles à Venise et retour et une croisière en Italie Venise-Venise 5J Saveurs sur le navire A pour 1 personne, all-in pour la période du 18 mars 2016 au 22 mars 2016 pour un prix total, frais administratifs compris, de 993 €. Le contrat est un contrat d'organisation de voyages au sens de la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyage.

DISCUSSION

Quant à la compétence du Collège arbitral de la Commission de litiges voyages:

Les conditions générales de la défenderesse (Article 18) stipulent expressément que les litiges non résolus par une conciliation pourront être soumis à l'arbitrage de la Commission de litiges voyages.

Le demandeur a également postulé par écrit le même arbitrage le 10 juin 2016.

Le Collège arbitral est dès lors compétent pour connaître du litige, aucun moyen d'incompétence n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

Quant au fondement de la demande et aux responsabilités

Le demandeur expose dans le questionnaire de la Commission de Litiges Voyages signé le 08 juin 2016 que suite à l'annulation du vol CAE du 18 mars 2016 il n'a pu rejoindre Venise que le lendemain ce qui lui a fait perdre 1 jour et demi du voyage. Il en évalue le préjudice à 297 €. Suite aux attentats de Bruxelles du 22 mars 2016 le vol Venise-Bruxelles a été annulé. Il a dû acheter un vol Venise Amsterdam sur CAE (372,42 €) et engager des frais de taxi vers Anvers (78 €) et de train (6 €). D'autres frais de repas, taxi et train sont évalués à 50 €. Il réclame un dédommagement de minimum 720,00 €.

Par lettre du 09 juin 2016 la défenderesse estime ne pas être responsable des événements survenus au retour et que les éléments transmis ont été envoyés à la compagnie aérienne.

Par télécopie du 10 août 2016 le conseil de la défenderesse a informé la Commission de Litiges Voyages qu'un accord amiable serait intervenu entre les parties et que Madame B, salariée de la défenderesse se présentera à l'audience munie d'un pouvoir. Les termes de l'accord figurant dans la lettre du conseil de la défenderesse du 09 août 2016 sont contresignés pour accord par le demandeur.

A titre de transaction la défenderesse versera au demandeur la somme de 800,00 € (huit cent euros) et à titre de geste commercial une remise de 20% (vingt pour cents) qui sera matérialisé par un écrit émanant du service clientèle de la société OV qui lui sera communiqué par le conseil de la défenderesse.

A l'audience le demandeur et la défenderesse confirment l'accord amiable intervenu entre parties.

CONCLUSION

Le Collège Arbitral prend acte de l'accord amiable entre parties conformément aux dispositions énoncées ci-dessus.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral prend acte de l'accord amiable entre parties qui clôture ainsi définitivement le litige concernant le voyage aller/retour en avion de Bruxelles à Venise et la croisière Venise-Venise 5j Saveurs du demandeur du 18 au 22 mars 2016.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 11 août 2016

Le collège Arbitral