

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 13/11/2014

En cause:

Monsieur A, domicilié XXX.

Demandeur

représenté à l'audience par maître B, avocat, XXX.

Contre:

OV, ayant son siège social XXX.

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

ne comparaisant pas à l'audience.

Nous soussignés:

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

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles,

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 City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 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, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 26.05.2014 ;

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 13.11.2014 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 13.11.2014 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 29.03.2013 le demandeur a réservé un voyage à La Mecque du 1 au 25.10.2013 au 08.4.2013, voyage organisé par la défenderesse, au prix global de 4.600,00€.

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 d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

QUANT AUX FAITS :

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que le 29.03.2013 le demandeur a réservé un voyage à La Mecque du 1 au 25.10.2013 au 08.4.2013, voyage organisé par la défenderesse, au prix global de 4.600,00€.

Le demandeur a payé 600,00€ le 29.03.2013 et viré le solde de 4.000,00€ à OV le 05.04.2013.

Le demandeur ayant annulé son voyage, OV a remboursé au demandeur le 14.08.2013 la somme de 4.000,00€, retenant 600,00€ *'suite au travail qu'on a fait et le temps perdu avec Mr. A.* (voir lettre dd. 27.02.2014 de la défenderesse)

En lettre dd. 23.12.2013 OV s'en réfère à l'art 13 des Conditions Générales Commission de Litiges Voyages.

Le demandeur réclame le remboursement du solde de 600,00€.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que le 29.03.2013 le demandeur a réservé un voyage à La Mecque du 1 au 25.10.2013, voyage organisé par la défenderesse, au prix global de 4.600,00€.

Le demandeur a payé 600,00€ le 29.03.2013 et viré le solde de 4.000,00€ à OV le 05.04.2013.

Lors de la réservation un document "bon de commande" a été délivré au voyageur A. Ce document, ne mentionnant presque aucune des informations prescrites par la loi ne répond pas du tout aux exigences de l'art. 10 de la loi du 16.2.1994 sur les contrats de voyage.

Apparemment les conditions contractuelles applicables au contrat de voyage n'ont pas été communiquées par écrit au voyageur A (art. 7 de la loi du 16.2.1994 sur les contrats de voyage).

L'art. 9 de la loi du 16.2.1994 sur les contrats de voyage prévoit que le contrat d'organisation de voyages prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation. Il y a toutefois lieu de constater que dans le cas présent jamais une confirmation écrite n'a été délivrée au voyageur A.

Attendu que l'art. 9 de la loi du 16.2.1994 sur les contrats de voyage prévoit clairement que si la confirmation n'a pas lieu au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés.

Que la demande du demandeur A de se voir rembourser aussi les 600,00€ des montants qu'il a payés à OV s'avère donc entièrement justifiée et fondée.

La demande étant entièrement fondée, il y a lieu de condamner la défenderesse à payer au demandeur le montant de 600,00€.

- 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

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande recevable et fondée;

Condamne la défenderesse OV à payer au demandeur le montant de 600€ ;

Délaisse à charge de la défenderesse O les 100€ des frais de la procédure;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 13.11.2014.

Le Collège Arbitral

Résumé

Après l'annulation de la réservation, l'organisateur du voyage refuse de rembourser 600,00 des montants payés par le voyageur.

SA2014-0054

A défaut de confirmation écrite au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés. (l'art. 9 de la loi du 16.2.1994 sur les contrats de voyage)

Condamnation de OV à payer les 600,00€ au voyageur. Frais à charge de OV.

A l'unanimité des voix.