

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 20 DECEMBRE 2013

En cause:

Monsieur A, XXX

Demandeur

ne comparaisant pas personnellement à l'audience

Contre:

OV, XXX

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

représentée à l'audience par Mtre. B, avocat à XXX.

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. Madame 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 29.07.2013 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 30.07.2013 ;

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 20.12.2013 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 20.12.2013 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que, par l'intermédiaire IV, XXX, le demandeur a réservé pour 1 personne un voyage au Portugal - Lisbonne et Porto, la vallée du Douro - du 25/4/2013 au 02.05.2013, voyage organisé par OV, au prix de 1.934,41€

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 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, par l'intermédiaire IV, XXX, le demandeur a réservé pour 1 personne un voyage au Portugal - Lisbonne et Porto, la vallée du Douro - du 25/4/2013 au 02.05.2013, voyage organisé par OV, au prix de 1.934,41€.

A la remise des documents de voyage le demandeur a constaté que le voyage livré ne correspondait pas au voyage commandé, les dates du voyage et le programme du voyage étant différents de la commande. Là où le demandeur avait commandé le voyage "Lisbonne et Porto, la vallée du Douro", les documents de voyage avaient rapport à un autre voyage qui ne passait pas par Lisbonne et Coimbra...

Le 23.4.2013, l'intermédiaire de voyages admet qu'il y a eu confusion dans la gestion du dossier et fait deux propositions pour apporter une solution.

Aucune des deux solutions ne convenant au demandeur, le 24.4.2013 celui-ci fait savoir à l'agence IV XXX : " nous discuterons du remboursement de mon paiement et des dommages et intérêts devant la Commission de litiges".

L'intermédiaire IV à XXX procède dès lors immédiatement à l'annulation du voyage et promet remboursement du prix du voyage.

L'intermédiaire IV à XXX a remboursé le prix du voyage et pris à sa charge les frais d'annulation.

N'ayant rien obtenu pour ses dommages le demandeur a saisi la Commission de Litiges Voyages en introduisant le questionnaire, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 30.07.2013, et demandant une indemnité forfaitaire couvrant les dommages, intérêts et frais de 386,88€.

DISCUSSION:

1. Fondement de la demande:

Il résulte des éléments de la cause et des débats que la demande est fondée.

Par l'intermédiaire IV, XXX, le demandeur a réservé pour 1 personne un voyage au Portugal, "Lisbonne et Porto, la vallée du Douro" du 25/4/2013 au 02.05.2013, voyage organisé par OV, au prix de 1.934,41€.

L'art. 27 de la loi régissant les contrats de voyage prévoit que l'intermédiaire de voyages 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'intermédiaire de voyages. L'intermédiaire de voyages est responsable de toute erreur commise dans l'exécution de ses obligations.

L'intermédiaire de voyages admettant lui-même qu'il y a eu confusion dans la gestion du dossier, il ne peut y avoir le moindre doute qu'il a manqué à la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'intermédiaire de voyages, ayant réservé un autre voyage que le voyage commandé par le voyageur.

Le fait que le voyage ait été annulé et le prix remboursé par l'intermédiaire qui a pris à sa charge les frais d'annulation et a formulé deux propositions de solution ne rendent pas le manque aux obligations de l'intermédiaire de voyages imputable au voyageur.

2. Le dommage

Le collège arbitral ne peut que constater que la défenderesse a manqué à la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'intermédiaire de voyages et que la défenderesse est responsable du dommage subi par le demandeur.

Il y a lieu de constater que suite au manque aux obligations de la défenderesse le demandeur a subi des désagréments et dommages.

Le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage du demandeur ex aequo et bono à 386,88€ pour tout dommage, intérêts et frais; montant à payer par la défenderesse au demandeur.

3. 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;

Fixe le dommage du demandeur à 386,88€ et condamne la défenderesse IV à payer au demandeur le montant de 386,88€ de dédommagement.

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

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 20 décembre 2013

Le Collège arbitral

Résumé SA2013-0069

Confusion dans la gestion du dossier par l'intermédiaire de voyages, l'intermédiaire ayant réservé un autre voyage que le voyage commandé par le voyageur. L'intermédiaire de voyages est responsable de toute erreur commise dans l'exécution de ses obligations (art.27 loi contrats de voyage). Dommage du voyageur fixé à 386,88€. L'intermédiaire de voyages est condamné à payer 386,88€ de dédommagement + les 100,00€ de frais de procédure.

Jugé à l'unanimité.