

Sentence arbitrale de la commission de litiges voyages

Audience du 17 septembre 2015

En cause :

1. Madame A, domiciliée à XXX

Demanderesse comparaisant en personne

Et

2. Madame B, domiciliée à XXX

Demanderesse comparaisant en personne

Contre

IV, société immatriculée sous le numéro d'entreprise XXX , licence numéro XXX, dont le siège social est établi à XXX

Défenderesse, laquelle n'est pas présente

L'an 2015, le 17 septembre à 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50, en la salle d'audience où les parties ont été invitées à comparaître le 15 juillet 2015,

Nous soussignés, en qualité d'arbitres de la Commission de Litiges Voyages,

Monsieur XXX, magistrat honoraire, président du Collège ;

Madame XXX, représentant les Consommateurs ;

Monsieur XXX, représentant l'Industrie du Tourisme ;

tous trois ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de litiges voyages, 50 rue du Progrès à 1000 Bruxelles ;

Assistés de Madame XXX, en qualité de Greffier,

AVONS PRONONCE A L'UNANIMITE 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 et signé par les demandeurs, en langue française, le 15 juillet 2015,

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

- Leur accord écrit sur la procédure d'arbitrage,
- Les pièces déposées par elles,
- Leurs moyens développés par écrit,
- Leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 17 septembre 2015 ;

Attendu que, selon un bon de commande numéro XXX établi le 28 janvier 2014 et modifié le 10 juin 2014 par l'agence de la défenderesse IV en qualité d'intermédiaire, la demanderesse, Madame A, a obtenu pour elle-même et sa sœur, Madame B, l'organisation d'une croisière en Norvège du 8 au 22 juillet 2014, pour le prix total de 9.482,00 euros (p. 16-17 et 18) ;

Que la société BV, spécialiste de la Scandinavie, établie à XXX, adressa le 6 juin 2014 à la défenderesse la confirmation du voyage dont la demanderesse avait fait le choix lors de l'élaboration du bon de commande, en précisant les « produits supplémentaires », à savoir l'identification des onze excursions prévues au cours de la croisière à bord A, cabine XXX, du 11 au 20 juillet 2014 (p. 20 et s.) ;

Attendu que le litige est né de la circonstance que la sœur de la demanderesse, Madame B est une personne handicapée et que, selon l'entreprise norvégienne de navigation, elle était dès lors inapte à participer à quatre des excursions convenues, à savoir WWW, XXX, YYY et ZZZ (P. 21 BV et 23 XXX du 10.07.2014) ;

Que le coût total des excursions respectivement non exécutées au détriment de Madame B s'élevait à $(376 + 598 + 118 + 272) 1.364,00$ euros : 2 = 682 euros (p. 20) ; montant dont la demanderesse réclame le remboursement augmenté de 14,88 euros pour frais postaux et des frais de plainte ;

Attendu qu'il n'est pas contesté que la demande est fondée ;

Attendu qu'en effet dès le 15 juillet 2014, l'agent de la défenderesse prénommé C s'adressant à « Madame B » reconnaissait que « Les excursions non-prestées vous seront entièrement remboursées (N° compte IBAN svp) » (p. 24) et que, faisant suite à une communication téléphonique, un autre agent de la défenderesse, prénommée D, adressait à « Madame B » le 9 juillet 2015 un mail informant celle-ci qu'il serait procédé dès le lendemain matin « au remboursement qui vous est dû sur le compte bancaire CB (p. 28 et 30), ce numéro de compte étant celui communiqué le 6 juillet 2015 à la défenderesse (p. 27) ;

Attendu qu'en outre il ressort d'un courrier informatique que la société BV a adressé le 6 juillet 2015 à la défenderesse, qu'un remboursement de 654,77 euros a été effectué au crédit du compte bancaire de cette dernière n° CB, dès le 24 juillet 2014 soulignant d'une part, « que Madame B a droit au remboursement » et d'autre part, qu'elle (BV) n'était « pas d'accord » avec la façon dont ce dossier était traité actuellement » (p. 34-35) ;

Attendu qu'il se déduit de ce qui précède que l'action des demanderesse est fondée et que, conformément aux indications fournies par elles (p. 27-28 et 30), le remboursement doit être effectué sur le compte CB de Madame B ;

Par ces motifs,

Statuant par défaut à l'égard de la société défenderesse OV et contradictoirement envers les demanderesse,

Disons la demande recevable et fondée ;

Condamnons en conséquence la défenderesse, la société OV, à payer aux demanderesse la somme de 682 euros, à l'exclusion des frais postaux, le versement devant être effectué sur le compte bancaire CB au nom de Madame B ;

Laissons à charge de la défenderesse, qui succombe en grande partie à la demande, les frais de plainte liquidés à la somme de 100,00 euros (cent euros) ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles, le 17 septembre 2015.