

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 05 juillet 2018

En cause:

Mr. et Mme. XXX – XXX, XXXX, XXX

Demandeurs,

personnellement présents à l'audience ;

Contre:

OV , ayant son siège XXX, XXX

Lic. XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse,

représentée à l'audience par Mme. XXX, Customer Service Team Supervisor

Nous soussignés:

Mr. XXX, président du collège arbitral ;

Mme XXX, représentant les consommateurs ;

Mme XXX , représentant les consommateurs ;

Mme XXX, représentant l'industrie du tourisme;

Mr. XXX, 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 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, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 25/04/2017;

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 05/07/2018 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 05/07/2018 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que par l'intermédiaire de IV, les demandeurs ont réservé pour 2 personnes un voyage en Egypte, Hurghada, du 03 au 10.06.2018, avec séjour à l'hôtel XXX, all in, vols BRU-HURGHADA et HURGHADA-BRU, voyage organisé par OV au prix de 1.241,45€.

Que dès lors des contrats de voyages 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 :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés que, par l'intermédiaire de IV, les demandeurs ont réservé pour 2 personnes un voyage en Egypte, Hurghada, du 03 au 10.06.2018, avec séjour à l'hôtel XXX, all in, vols BRU-HURGHADA et HURGHADA-BRU, voyage organisé par OV au prix de 1.241,45€.

Le 03.06.2018 la demanderesse XXX s'est vue refuser l'embarquement, ses papiers d'identité n'étant plus valables au moins 6 mois après la date du retour.

Suite aussi aux conseils et informations de l'intermédiaire IV, pour pouvoir sauver encore une partie de son voyage, la demanderesse, moyennant procédure d'urgence, a immédiatement demandé de nouveaux documents d'identité. Dans la ferme conviction que la chambre à l'hôtel XXX resterait disponible les demandeurs ont acheté le 06.06.2018 de nouveaux tickets d'avion pour un vol aller BRU-HURGHADA le 08.06.2018. Quelques heures plus tard, ce même 06.06.2018, les demandeurs sont informés par l'intermédiaire IV que suite à une erreur la chambre d'hôtel n'était plus disponible. L'intermédiaire IV ni le service clientèle pouvant assurer aux demandeurs qu'ils pouvaient partir sans problèmes, les demandeurs n'ont pas fait le voyage.

Les demandeurs estiment dès lors avoir perdu et dépensé inutilement :

- trois jours à l'hôtel
- deux vols retour 10.06.2018
- la moitié des frais de bagages et navette
- demande urgente carte d'identité
- deux vols aller
- frais de bagage (nouveaux) vols aller.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 25/04/2018, les demandeurs soumettent le litige au collège arbitral et demandent 756,00€ de dédommagement pour :

- trois jours à l'hôtel : 318,00€
- la moitié des frais de bagages et navette : 66,00€
- demande urgente carte d'identité : 112,00€
- deux vols aller : 119,88€
- frais de bagage vols aller : 20,00€.
- deux vols retour 10.06.2018 : 119,88€

La défenderesse fait valoir en conclusions dd. 25/05/2018 que chaque voyageur doit être en possession de papiers d'identité valables pour le voyage et demande que la demande soit déclarée non-fondée. En lettre du 15/06/2018 la défenderesse écrit « *la seule chose que la défenderesse peut prendre en considération est le remboursement du vol réservé à recommandation de notre intermédiaire, c.à.d. 140,00€... frais supplémentaires qui ont été faits suite au 'mauvais avis' de notre intermédiaire* ».

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Par l'intermédiaire de IV les demandeurs ont réservé pour 2 personnes un voyage en Egypte, Hurgada, du 03 au 10.06.2018, avec séjour à l'hôtel XXX, all in, vols BRU-HURGHADA et HURGHADA-BRU, voyage organisé par OV au prix de 1.241,45€.

Le 03.06.2018 la demanderesse XXX s'est vue refuser l'embarquement, ses papiers d'identité n'étant plus valables au moins 6 mois après la date du retour. Suite à cette seule négligence de la demanderesse le voyage entier échouait avec perte possible de tous les services réservés et payés, à savoirs vol aller et retour, services bagages et navettes, séjour à l'hôtel.

Apparemment assistés par IV les demandeurs ont essayé de sauver une partie de leur voyage. Moyennant une procédure d'urgence la demanderesse a immédiatement demandé de nouveaux documents d'identité et, laissés dans la ferme conviction que la chambre à l'hôtel XXX restait disponible, les demandeurs ont acheté le 06.06.2018 de nouveaux tickets d'avion pour un vol aller BRU-HURGHADA le 08.06.2018.

Il est évident que l'exigence, d'ailleurs clairement communiquée aux voyageurs, que chaque voyageur doit être en possession de papiers d'identité valables au moins 6 mois après la date du retour fait partie de la seule responsabilité du voyageur. La demande de (nouveaux) papiers d'identité moyennant procédure normale ou d'urgence ne peut donc être considéré comme un dommage causé par une quelconque faute ou un manque aux obligations de l'intermédiaire ou de l'organisateur du voyage.

Il y a par contre lieu de constater que l'intermédiaire IV a bien manqué dans son obligation de conseil et d'information (art. 22 loi contrats de voyage) en laissant les demandeurs assurés que la chambre à l'hôtel XXX restait disponible et les conseillant qu'ils pouvaient encore sauver une partie de leur voyage en achetant de nouveaux tickets d'avion.

Suite à cette faute dans le chef de l'intermédiaire IV les demandeurs ont en effet dépensé inutilement quelques 140,00€, ce montant étant le seul dommage subi par les demandeurs en lien causal avec une faute de la défenderesse.

La défenderesse n'a pas assuré au contrat la bonne exécution conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir. La défenderesse est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations. (art. 27 loi contrats de voyage).

La demande des demandeurs s'avère donc fondée pour un montant de 140,00€.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre OV recevable et fondée dans la mesure qui suit;

Condamne OV à payer aux demandeurs 140,00€ de dédommagement.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 05/07/2018.

Le Collège Arbitral

SA2018-0045

SA2018-0045 / OV

Par l'intermédiaire de IV les demandeurs ont réservé pour 2 p. un voyage en Egypte, Hurghada, du 03 au 10.06.2018, avec séjour à l'hôtel XXX, all in, vols BRU-HURGHADA et HURGHADA-BRU, voyage organisé par OV au prix de 1.241,45€.

Le 03.06.2018 la demanderesse XXX s'est vue refuser l'embarquement, ses papiers d'identité n'étant plus valables au moins 6 mois après la date du retour.

L'intermédiaire IV a manqué dans son obligation de conseil et d'information (art. 22 loi contrats de voyage) en laissant les demandeurs assurés que la chambre à l'hôtel XXX restait disponible et les conseillant qu'ils pouvaient encore sauver une partie de leur voyage en achetant de nouveaux tickets d'avion.

Suite à cette faute dans le chef de l'intermédiaire IV les demandeurs ont en effet dépensé inutilement 140,00€, ce montant étant le seul dommage subi par les demandeurs en lien causal avec une faute de la défenderesse.

La défenderesse n'a pas assuré au contrat la bonne exécution conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir. La défenderesse est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations. (art. 27 loi contrats de voyage).

La demande des demandeurs s'avère donc fondée pour un montant de 140,00€.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 05.07.2018.