

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 12 septembre 2019

En cause:

Mr. et Mme. A – B, XXX, XXX ,
Demandeurs,
pas présents à l'audience,

Contre:

RO sa , ayant son siège XXX, XXX
Lic. N° Entreprise XXX.XXX.XXX
Défenderesse,
représentée à l'audience par Mr. C

Nous soussignés:

Mr. D, président du collège arbitral ;
Mme. E, représentant les consommateurs ;
Mr. F, représentant les consommateurs ;
Mme. G, représentant l'industrie du tourisme ;
Mr. H 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 I, secrétaire général, 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 10/07/2019;
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 12/09/2019;
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 12/09/2019;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé un voyage pour 4p. en Espagne, Ténérife, du 23 au 30 juillet 2018, avec séjour à l'hôtel Live La Niña, 4*, all in, vols Liège-Ténérife et Ténérife-Liège, assurance annulation platinum, voyage organisé par RO, au prix de 4.632,46€

Que dès lors un contrat a été conclu au sens de la loi du 21/11/2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

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 :

Il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé un voyage pour 4p. en Espagne, Ténérife, du 23 au 30 juillet 2018, avec séjour à l'hôtel Live La Niña, 4*, all in, vols Liège-Ténérife et Ténérife-Liège, assurance annulation platinum, voyage organisé par RO, au prix de 4.632,46€.

Lors de leur retour de Ténérife à l'aéroport de Liège le 30/07/2018, à la demande de Mr. A, un RO Property Irregularity Report est établi concernant deux valises Samsonite manquantes. Comme les valises s'avèrent perdues, le 08/08/2018 Mr. A se tourne vers RO.

Le 13/09/2018 RO invite Mr. A à remplir une liste d'inventaire par valise. Le 14/09/2018 Mr. A fait parvenir à RO les listes d'inventaire complétées.

Le 17/09/2018 RO accuse bonne réception des listes d'inventaire mais fait savoir que, les demandeurs ayant fait au retour en 2016 une déclaration similaire pour perte de deux valises Samsonite, le dossier actuel n'est pas accepté et aucun remboursement ne sera accordé pour la perte présumée des deux valises le 30/07/2018.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 10/07/2019 les demandeurs exigent un dédommagement de 2.500,00 € (1.250,00€ par valise).

En conclusions dd. 31/07/2019 RO fait valoir que :

- en 2018 les demandeurs ont déclaré à nouveau la perte de deux bagages au retour en Belgique, comme déjà en 2016...
 - que de nombreux objets de valeur ne pouvant faire l'objet d'un dédommagement sont déclarés dans les formulaires d'inventaire
 - qu'il n'y a aucun justificatif pour les vêtements et chaussures dans les valises et qu'aucune vétusté n'a été prise en compte
- pour demander finalement que la demande soit déclarée non justifiée.

DISCUSSION:

Les demandeurs soumettent le litige au collège arbitral de la Commission Litiges Voyages avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 10/07/2019, c.à.d moins de deux ans après la date à laquelle le contrat dispose que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend. (art. 77 loi 21/11/2017).

Les demandeurs ont réservé un voyage pour 4p. en Espagne, Ténérife, du 23 au 30 juillet 2018, avec séjour à l'hôtel Live La Niña, 4*, all in, vols Liège-Ténérife et Ténérife-Liège, assurance annulation platinum, voyage organisé par RO, au prix de 4.632,46€. Un voyage à forfait a dès lors été vendu au sens de la loi du 21/11/2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Lors de leur retour de Ténérife à l'aéroport de Liège le 30/07/2018, à la demande de Mr. A, un RO-Property Irregularity Report est établi concernant deux valises Samsonite manquantes. Comme les valises s'avèrent perdues, le 08/08/2018 Mr. A se tourne vers RO. RO invite Mr. A à remplir une liste d'inventaire par valise.

Le 17/09/2018 RO accuse bonne réception des listes d'inventaire mais fait savoir que, les demandeurs ayant fait en 2016 au retour à Liège une déclaration similaire pour perte de deux valises Samsonite, le dossier actuel n'est pas accepté et aucun remboursement ne sera accordé pour la perte présumée des deux valises le 30/07/2018.

Art. 33 loi du 21/11/2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage : *L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.*

Art. 49 loi du 21/11/2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage : *Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis.*

Art. 50 loi du 21/11/2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage : *Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est due 1° au voyageur*

Art. 1382 CC: Tout fait quelconque de l'homme qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé, à le réparer.....

Lors de leur retour de Ténérife à l'aéroport de Liège le 30/07/2018, à la demande de Mr. A, un RO-Property Irregularity Report est en effet établi concernant deux valises Samsonite manquantes. La seule constatation toutefois que les demandeurs ont apparemment en 2018 déclaré à nouveau la perte de deux valises Samsonite au retour en Belgique, comme déjà en 2016, aussi remarquable ou étrange que cela puisse paraître à certains, n'est pas une preuve suffisante que la déclaration des demandeurs serait irrecevable, injustifiée ou frauduleuse et ne permet pas de simplement rejeter la déclaration.

Il y a donc lieu de constater qu'avec la perte de deux valises il y a eu non-conformité pour laquelle le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de cette non-conformité des services fournis.

Il résulte de la lecture de l'art. 1382 CC que tout demandeur de dédommagement doit fournir la preuve cumulative de faute (non-conformité), du dommage et du lien causal.

Examen fait des listes d'inventaire produites par les demandeurs il y a lieu de constater que selon les listes d'inventaire des demandeurs les valises perdues auraient contenu de nombreux objets de valeur et ou fragiles comme : tablet ipad (619,96€), fer lisse (240,00€), Sac Mikael Kor (325,00€), Radio clock (129,98€), camera Nikon (209,29€), Iphone (494,98€) et Iphone (659,94€), lunettes Guess (115,00€), Sound Bose (139,99€), parfum 156,69€ qui ne peuvent pas faire l'objet d'un dédommagement puisque les conditions de transport RO excluent toute responsabilité du transporteur pour ces objets dans les bagages enregistrés.

S'il y a donc lieu de constater qu'avec la perte de deux valises il y a bien eu non-conformité pour laquelle le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour le préjudice subi en raison de cette non-conformité, il y a aussi lieu de constater que le préjudice des demandeurs ne peut être lié qu'aux deux valises et quelques vêtements et chaussures. Dans l'état actuel des choses le collègue arbitral fixe le préjudice subi par les demandeurs ex aequo et bono à 800,00€.

La demande des demandeurs s'avère dès lors justifiée pour un dédommagement de 800,00€ que RO est condamné à payer aux demandeurs..

PAR CES MOTIFS
LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande des demandeurs contre RO recevable et fondée pour 800,00€.

Condamne RO sa à payer aux demandeurs un dédommagement de 800,00€.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 12/09/2019.

Le Collège Arbitral