

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 27 mars 2018

En cause:

Mr. et Mme. A – B, XXX, XXX

Demandeurs,

Mr. A présent à l'audience.

Contre:

OV , ayant son siège XXX, XXX

Lic. XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse,

représentée à l'audience par Mme. C

Nous soussignés:

Mr. D, président du collège arbitral ;

Mme. E, représentant l'industrie du tourisme ;

Mme. F, représentant les consommateurs ;

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 G 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 29/01/2018;

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 27/03/2018;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 27/03/2018 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que par l'intermédiaire de l'agence IV les demandeurs ont réservé pour 2 p. un voyage au Mexique, Cancun, du 03 au 18/07/2017, avec séjour à l'hôtel IBEROSTAR Tucan 5* en chambre double, all in, vols BRU-ATLANTA-ATLANTA-CANCUN et CANCUN-ATLANTA-ATLANTA-BRU, transferts apt-hotel-apt, voyage organisé et confirmé par OV, au prix de 4.281,46€.

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

QUANT AUX FAITS :

Il résulte des dossiers déposés par les parties que par l'intermédiaire de l'agence IV les demandeurs ont réservé pour 2 p. un voyage au Mexique, Cancun, du 03 au 18/07/2017, avec séjour à l'hôtel IBEROSTAR Tucan 5* en chambre double, all in, vols BRU-ATLANTA-ATLANTA-CANCUN et CANCUN-ATLANTA-ATLANTA-BRU, transferts apt-hotel-apt, voyage organisé et confirmé par OV, au prix de 4.281,46€.

Le vol BRU-ATLANTA du 03/07/2017 ayant connu un retard d'environ 2 heures, les demandeurs ne disposaient plus que de quelques deux heures pour passer les contrôles des douanes Américaines et prendre leur vol de correspondance prévu Atlanta-Cancun.

Les demandeurs ayant raté leur vol de correspondance Atlanta-Cancun, des billets pour un autre vol au lendemain ainsi qu'une nuitée dans un hôtel à Atlanta leur ont été offerts. Les demandeurs, du fait de ce détournement, ont connu des désagréments et ont dû payer leurs boissons et repas. Arrivés à Cancun les demandeurs ont dû organiser eux-mêmes leur transfert à l'hôtel.

De retour du voyage les demandeurs, le 22/07/2017, adressent une plainte écrite à la défenderesse.

Après beaucoup de correspondances les demandeurs, se basant sur la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages, les demandeurs exigent un dédommagement de 1.200,00€ de la défenderesse.

Ayant demandé en vain, se basant sur la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages, un dédommagement de 1.200,00€, avec le questionnaire, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 29/01/2018/, les demandeurs exigent un dédommagement de 1.200,00€.

La défenderesse maintient sa position

- que le règlement européen 261/2004 n'est pas applicable ;
- que les demandeurs étaient bien dans la possibilité de prendre le vol de correspondance ;
- que la demande est disproportionnée.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

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 29/01/2018, c.à.d. moins d'un an après la date à laquelle le contrat dispose que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend. (art. 30 loi contrats de voyage)

Les demandeurs ayant réservé pour 2 p. un voyage au Mexique, Cancun, du 03 au 18/07/2017, avec séjour à l'hôtel IBEROSTAR Tucan 5* en chambre double, all in, vols BRU-ATLANTA-ATLANTA-CANCUN et CANCUN-ATLANTA-ATLANTA-BRU, transferts apt-hotel-apt, voyage organisé et confirmé par OV, au prix de 4.281,46€ un contrat d'organisation de voyages a été conclu avec l'organisateur de voyages OV sa au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages. Complètement à juste titre aussi la défenderesse constate donc en conclusions que le litige tombe sous la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

Le vol BRU-ATLANTA du 03/07/2017 ayant connu un retard d'environ 2 heures, les demandeurs ne disposaient plus que de quelques deux heures pour passer les contrôles des autorités et douanes Américaines et prendre leur vol de correspondance prévu Atlanta-Cancun.

Les demandeurs ayant raté leur vol de correspondance Atlanta-Cancun, des billets pour un autre vol au lendemain ainsi qu'une nuitée dans un hôtel à Atlanta leur ont été offerts. Les demandeurs, du fait de ce détournement, ont connu des désagréments et ont dû payer leurs boissons et repas. Arrivés à Cancun les demandeurs ont dû organiser eux-mêmes leur transfert à l'hôtel.

La position gratuite de la défenderesse que les demandeurs étaient bien encore dans la possibilité de prendre le vol de correspondance ne suffit pas pour défaire la constatation de fait que suite au retard du vol BRU-ATLANTA les demandeurs ont raté leur vol de correspondance ANTLANTA-CANCUN ; d'autant plus qu'il faut constater que la compagnie aérienne n'a apparemment pas hésité pour délivrer des billets pour un autre vol au lendemain ainsi qu'une nuitée dans un hôtel à Atlanta.

Les demandeurs basant leur demande explicitement sur (l'art. 17 de) la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages, l'argument de la défenderesse que le règlement européen 261/2004 n'est pas applicable est plutôt hors de propos.

Art. 17 la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages : L'organisateur 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'organisation de voyages et des obligations qui découlent de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services

Art. 18 la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages : L'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations...

S'il incombe aux demandeurs de fournir la preuve d'aussi bien la faute, le dommage subi et le lien causal entre cette faute et ce dommage (art. 1382 Code Civil), il y a lieu de constater que la situation entière du retard de vol, du vol de correspondance raté et des désagréments vécus à Atlanta jusqu'à l'arrivée dans l'hôtel ne font en effet pas preuve d'une bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations qui découlent de celui-ci. La faute/le manque aux obligations est bien claire dans le chef de l'organisateur du voyage.

Le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, constate que, suite à la mauvaise exécution du contrat par l'organisateur du voyage, les demandeurs ont en effet connu d'importants désagréments et subi un dommage. S'il est évident que dommage il y a, il ne suffit pas de copier simplement des montants prévus dans un autre règlement pour faire une estimation de ce dommage.

Compte tenu de la nature et de la durée des désagréments subis par les demandeurs le collège arbitral, après mure réflexion, fixe le montant du dommage entier subi par les demandeurs du fait de cette mauvaise exécution du contrat de voyage ex aequo et bono à 400,00€.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande des demandeurs s'avère fondée pour le montant de 400,00€ de dédommagement.

PAR CES MOTIFS
LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande.

Fixe le montant du dommage subi par les demandeurs ex aequo et bono à 400,00€.

Dit la demande contre OV recevable et fondée pour le montant de 400,00€ .

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs un dédommagement de 400,00€.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 27/03/2018.

Le Collège Arbitral

SA2018-0030

SA2018-0030 B / OV

Les demandeurs ont réservé pour 2 p. un voyage au Mexique, Cancun, du 03 au 18/07/2017, avec séjour à l'hôtel IBEROSTAR Tucan 5* en chambre double, all in, vols BRU-ATLANTA-ATLANTA-CANCUN et CANCUN-ATLANTA-ATLANTA-BRU, transferts apt-hotel-apt, voyage organisé et confirmé par OV, au prix de 4.281,46€.

Le vol BRU-ATLANTA du 03/07/2017 a connu un retard d'environ 2 heures et les demandeurs ne disposaient plus que de quelques deux heures pour passer les contrôles des douanes Américaines. Les demandeurs ayant raté leur vol de correspondance Atlanta-Cancun, des billets pour un autre vol au lendemain ainsi qu'une nuitée dans un hôtel à Atlanta leur ont été offerts. Les demandeurs, du fait de ce détournement, ont connu des désagréments et ont dû payer leurs boissons et repas. Arrivés à Cancun les demandeurs ont dû organiser eux-mêmes leur transfert à l'hôtel.

Les demandeurs basant leur demande explicitement sur (l'art. 17 de) la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages, l'argument de la défenderesse que le règlement européen 261/2004 n'est pas applicable est plutôt hors de propos.

Le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, constate que, suite à la mauvaise exécution du contrat par l'organisateur du voyage, les demandeurs ont en effet connu d'importants désagréments et subi un dommage. Compte tenu de la nature et de la durée des désagréments subis par les demandeurs le collège arbitral, après examen du dossier et mure réflexion, fixe le montant du dommage entier subi par les demandeurs du fait de cette mauvaise exécution du contrat de voyage ex aequo et bono à 400,00€.

Il y a dès lors lieu de condamner la défenderesse à payer 400,00€ de dédommagement aux demandeurs.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 27/03/2018.