

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

**AUDIENCE DU 28 avril 2015**

**En cause:**

Mr A, domicilié XXX.

Demandeur

ne comparaisant pas à l'audience;

**Contre:**

IV, ayant son siège social XXX.

Lic : XXX Numéro d'entreprise : XXX

Défenderesse

ne comparaisant pas à l'audience ;

**Nous soussignés:**

Mr. XXX, président du collège arbitral.

Mr. XXX, représentant les consommateurs.

Mme XXX, représentant les consommateurs.

Mme XXX, représentant l'industrie du tourisme.

Mme 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 de Madame 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 03.03.2015 ;

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 28.04.2014 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 28.04.2014 ;

SA2015-0014

#### QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que, par l'intermédiaire de IV, le demandeur a réservé un voyage au Maroc du 08.07.2014 au 24.07.2014 avec location d'un véhicule au prix global de 995,00€.

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

#### QUANT AUX FAITS :

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que, par l'intermédiaire de IV, le demandeur a réservé un voyage au Maroc du 08.07.2014 au 24.07.2014 avec location d'un véhicule au prix global de 995,00€.

A son arrivé à Casablanca Mr. A a été refusé la prise en possession du véhicule de location parce qu'il n'était pas en possession d'une carte de crédit. Prise de contact par téléphone avec l'intermédiaire n'ayant apporté aucune solution, Mr. A a loué un autre véhicule d'une autre compagnie.

Par lettre du 23.10.2014 le conseil de Mr. A met l'intermédiaire IV en demeure de rembourser: 400,00€ frais de location + 13,00€ frais téléphone + 60,50€ frais de recouvrement = 473,50€.

Le 03.10.2014 IV répond :

- avoir bien signalé à Mr. A qu'il devait être en possession d'une carte de crédit,
  - que d'après les conditions générales les frais d'annulation sont de 100%,
  - que Mr. A ne montre qu'un contrat de location et non pas une preuve de paiement de location,
- thèse que IV maintient en lettre du 19.03.2015 à la Commission de Litiges Voyages.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 03.03.2015, le demandeur introduit une demande de 936,20€ se composant de 100,00€ Commission de Litiges + 400,00€ Location Véhicule + 13,00€ frais téléphone + 145,20€ frais d'avocat + 78,00€ taxi + 200,00€ dommage moral.

#### DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Par l'intermédiaire de IV, le demandeur a réservé un voyage au Maroc du 08.07.2014 au 24.07.2014 (512,00€) + assurance voyage (83,00€) + location d'un véhicule (400,00€) au prix global de 995,00€.

A son arrivé à Casablanca Mr. A a été refusé la prise en possession du véhicule de location parce qu'il n'était pas en possession d'une carte de crédit. Prise de contact par téléphone avec l'intermédiaire n'ayant apporté aucune solution, Mr. A a loué un autre véhicule d'une autre compagnie.

Mr. A disant n'avoir jamais été informé par l'intermédiaire de la nécessité d'une carte de crédit, l'intermédiaire IV prétend avoir bien donné cette information à la prise de la commande.

Attendu qu'outre l'obligation d'information prévue aux chapitres II et III de la présente loi, l'intermédiaire de voyages a une obligation générale de conseil (art. 22 loi contrats de voyage).

Attendu qu'il résulte de l'examen des dossiers avec les pièces déposés par les parties et les moyens développés par les parties ainsi que de l'instruction de la cause à l'audience qu'il n'est pas suffisamment prouvé que l'intermédiaire ait bien informé le voyageur du fait qu'il lui faudrait une carte de crédit pour pouvoir prendre possession du véhicule de location.

Attendu que l'assertion que, si elle ne connaissait pas son métier il y aurait eu plus de cas de litige, n'est pas une preuve suffisante que l'intermédiaire ait bien informé le voyageur du fait qu'il lui faudrait une carte de crédit pour pouvoir prendre possession du véhicule de location.

SA2015-0014

Attendu que, l'intermédiaire ayant manqué à son obligation d'information, le demandeur a connu des désagréments et subi des dommages. Il n'est pas suffisamment prouvé que l'intermédiaire ait bien informé le voyageur du fait qu'il lui faudrait une carte de crédit pour pouvoir prendre possession du véhicule de location.

Attendu que le demandeur s'est vu obligé de souscrire un autre contrat de location de voiture qu'il a évidemment dû payer.

Le Collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage du demandeur ex aequo et bono à 500,00€ pour tout dommage matériel et moral, les frais de sa propre défense restant à charge du demandeur.

Attendu que la demande s'avère donc bien fondée pour 500,00€ de dédommagement que la défenderesse doit payer au demandeur.

- 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. Comme toutefois la demande s'avère bien exagérée, il y a lieu de répartir les frais de la procédure par moitié.

#### **PAR CES MOTIFS**

#### **LE COLLEGE ARBITRAL**

Statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande recevable et fondée pour 500,00€ de dédommagement;

Condamne la défenderesse IV à payer à Mr. A la somme de 500,00€ de dédommagement ainsi que 50,00€ des frais de plainte.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 28.04.2015.

Le Collège Arbitral

150057

Par l'intermédiaire de IV, le demandeur a réservé un voyage au Maroc du 08.07.2014 au 24.07.2014 (512,00€) + assurance voyage (83,00€) + location d'un véhicule (400,00€) au prix global de 995,00€. A son arrivé à Casablanca Mr. A a été refusé la prise en possession du véhicule de location parce qu'il n'était pas en possession d'une carte de crédit.

SA2015-0014

L'intermédiaire ayant manqué à son obligation d'information, le demandeur a connu des désagréments et subi des dommages. Le demandeur s'est vu obligé de souscrire un autre contrat de location de voiture qu'il a évidemment dû payer.

La demande s'avère bien exagérée.

Le Collège arbitral fixe le dommage du demandeur ex aequo et bono à 500,00€ pour tout dommage matériel et moral et condamne la défenderesse IV à payer à Mr. A. la somme de 500,00€ de dédommagement ainsi que la moitié des 100,00€ de frais de plainte.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 28.04.2015.