

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

**AUDIENCE DU 14 avril 2016**

**En cause:**

Mme A, domicilié XXX.

Demanderesse ne comparaisant pas personnellement et représenté à l'audience par Me. B, avocat, ayant son bureau à XXX.

**Contre:**

OV, ayant son siège social XXX.

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

représentée à l'audience par Me. C loco Me. D, avocat, ayant son bureau à XXX.

**Nous soussignés:**

Mr. XXX, président du collège arbitral.

Mme. XXX, représentant les associations des consommateurs.

Mme. XXX, représentant les associations des consommateurs.

Mme. XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme.

Mr. XXX, représentant le secteur de 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 05.01.2016 ;

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 14.04.2016 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 14.04.2016 ;

### **QUALIFICATION DU CONTRAT :**

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la demanderesse a réservé chez OV un voyage en Arabie Saoudite, Médine – La Mecque, pour 5 p. du 6 au 17.04.2015 avec séjour aux hôtels A et B, au prix global de 6.765,00€.

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 valable 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 - notamment le bon de commande - des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que la demanderesse a réservé OV un voyage en Arabie Saoudite, Médine – La Mecque, pour 5 p. du 6 au 17.04.2015 avec séjour aux hôtels A et B au prix global de 6.765,00€.

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 05.01.2016, le demandeur demande 5.000,00€ de dédommagement avec la remarque : *L'important est que OV ne marche pas, ils ne peuvent pas faire ça pour une autre muslim*; formulant les plaintes suivantes:

- 1) *vol CAE*
- 2) *hôtel A > C*
- 3) *Guide ne parle pas néerlandais, français, anglais- communication terrible*
- 4) *Maladie sœur : aucun aide de notre représentant*
- 5) *nous devons quitter jeudi, un jour plus tôt*

### **DISCUSSION:**

- Fondement de la demande:

I.

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 la demanderesse a réservé chez OV un voyage en Arabie Saoudite, Médine – La Mecque, pour 5 p. du 6 au 17.04.2015 avec séjour aux hôtels A et B au prix global de 6.765,00€.

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 05.01.2016, la demanderesse demande 5.000,00€ de dédommagement, formulant différentes plaintes contre l'organisateur du voyage.

Le collège arbitral constate dans le présent dossier de nouveau qu'il y a formation bien douteuse et discutable du contrat de voyage par OV, avec méconnaissance des règles prescrites par la loi régissant les contrats de voyage concernant la promotion, l'information et la formation du contrat de sorte que les voyageurs se retrouvent totalement privés des droits et garanties les plus élémentaires prévues par la loi régissant les contrats de voyages et ne peuvent finalement à aucun moment savoir ni contrôler ce qu'ils ont acheté et ce qui leur a été fourni et se retrouvent dans une quasi impossibilité de défendre leurs droits lors d'une contestation éventuelle de la bonne exécution du contrat de voyage.

En ce qui concerne les plaintes des demandeurs :

- 1) *vol CAE*

Il appartient à la demanderesse d'apporter les preuves des faits qu'elle invoque, de la faute ou du manque aux obligations ayant fait qu'il n'y a pas eu bonne exécution du contrat de voyage

par l'organisateur du voyage conformément aux attentes raisonnables du voyageur et du dommage subi à cause de cette faute ou de ce manque aux obligations de l'organisateur du voyage.

Il résulte de l'examen des dossiers et des pièces déposés par les parties, ainsi que des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que la demanderesse n'apporte à cet égard pas la moindre preuve d'une faute ou d'un manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage, ayant causé un dommage au voyageur.

2) *A > C*

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties -notamment le bon de commande - des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que la demanderesse, ayant réservé chez OV un voyage en Arabie Saoudite, Médine – La Mecque, pour 5 p. du 6 au 17.04.2015 avec séjour aux hôtels A et B, s'est finalement retrouvé dans l'hôtel C à Médine à La Mecque.

A ce point il faut constater qu'il n'y a tout probablement pas eu la bonne exécution du contrat par l'organisateur du voyage conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat. (art. 17 Loi 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. (art. 18 Loi contrats de voyages).

3) *Guide ne parle pas néerlandais, français, anglais- communication terrible*

Il appartient à la demanderesse d'apporter les preuves des faits qu'elle invoque, de la faute ou du manque aux obligations ayant fait qu'il n'y a pas eu bonne exécution du contrat de voyage par l'organisateur du voyage conformément aux attentes raisonnables du voyageur et du dommage subi à cause de cette faute ou de ce manque aux obligations de l'organisateur du voyage.

Il résulte de l'examen des dossiers et des pièces déposés par les parties, ainsi que des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que la demanderesse n'apporte pas la moindre preuve d'une faute ou d'un manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage, ayant causé un dommage au voyageur.

4) *Maladie sœur : aucun aide de notre représentant*

Il appartient à la demanderesse d'apporter les preuves des faits qu'elle invoque, de la faute ou du manque aux obligations ayant fait qu'il n'y a pas eu bonne exécution du contrat de voyage par l'organisateur du voyage conformément aux attentes raisonnables du voyageur et du dommage subi à cause de cette faute ou de ce manque aux obligations de l'organisateur du voyage.

Il résulte de l'examen des dossiers et des pièces déposés par les parties, ainsi que des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que le demandeur n'apporte à cet égard pas la moindre preuve d'une faute ou d'un manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage, ayant causé un dommage au voyageur.

5) *nous devons quitter jeudi, un jour plus tôt*

Il appartient à la demanderesse d'apporter les preuves des faits qu'elle invoque, de la faute ou du manque aux obligations ayant fait qu'il n'y a pas eu bonne exécution du contrat de voyage par l'organisateur du voyage conformément aux attentes raisonnables du voyageur et du dommage subi à cause de cette faute ou de ce manque aux obligations de l'organisateur du voyage.

Il résulte de l'examen des dossiers et des pièces déposés par les parties, ainsi que des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que la demanderesse n'apporte à cet égard pas la moindre preuve d'une faute ou d'un manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage, ayant causé un dommage au voyageur.

Il faut constater que la demanderesse n'établit nulle part l'existence d'une obligation contractuelle inexécutée ni d'une faute dans le chef de l'organisateur du voyage et que le dossier ne contient aucune preuve d'une plainte pendant ou immédiatement après le voyage ni d'un dommage réellement subi à cet égard.

## II

Il y a donc lieu de constater que concernant les hôtels l'organisateur du voyage n'a pas donné la bonne exécution au contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci. (art. 17 Loi 16.2.1994, contrats de voyage)

Reste à savoir dans quelle mesure, de ce fait, le demandeur a connu des désagréments et subi des dommages.

Le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage du demandeur ex aequo et bono à 2.000,00€.

- 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 OV.

La demande originale étant toutefois excessive et la demanderesse ne démontrant pas avoir formulé de plaintes pendant ni immédiatement après le voyage, il y a lieu de partager entre les parties les 500,00€ de frais de la procédure avancés par le demanderesse, laissant 400,00€ de ces frais à charge de OV et 100,00€ à charge de la demanderesse.

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande;

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

Fixe le dommage de la demanderesse à 2000,00€ ;

Condamne la défenderesse OV à payer au demandeur le montant de 2.000,00€ de dédommagement.

Condamne la défenderesse OV à payer 400,00€ des frais de la procédure;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 14.04.2016.

Le Collège Arbitral

RESUME

La demanderesse a réservé chez OV un voyage en Arabie Saoudite, Médine – La Mecque, pour 5 p. du 6 au 17.04.2015 avec séjour aux hôtels A et B au prix global de 6.765,00€.

La demanderesse formule les plaintes suivantes:

- 1) *vol CAE*
- 2) *hôtel A > C*
- 3) *Guide ne parle pas néerlandais, français, anglais- communication terrible*
- 4) *Maladie sœur : aucun aide de notre représentant*
- 5) *nous devons quitter jeudi, un jour plus tôt*

Exception faite pour le changement inattendu des hôtels, la demanderesse n'apporte aucune preuve des faits qu'elle invoque, d'une faute ou d'un manque aux obligations ayant fait qu'il n'y a pas eu bonne exécution du contrat de voyage par l'organisateur du voyage conformément aux attentes raisonnables du voyageur , ni d'un dommage réellement subi à cause de cette faute ou de ce manque aux obligations de l'organisateur du voyage

Le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage du demandeur suite au changement d'hôtels ex aequo et bono à 2.000,00€.

Condamne la défenderesse OV à payer au demandeur le montant de 2.000,00€ de dédommagement.

La demande originale étant toutefois excessive, il y a lieu de partager les 500,00€ de frais de la procédure avancés par la demanderesse entre les parties, laissant 400,00€ des frais à charge de OV et 100,00€ à charge de la demanderesse.

A l'unanimité des voix.