

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

**AUDIENCE DU 20 avril 2017**

**En cause:**

Dr. Med. et Mme. A - B, XXX,

Demandeurs

représentés à l'audience par Mtre. C loco Mtre. D, avocat à XXX.

**Contre:**

OV, ayant son siège XXX

Lic. XXX      N° Entreprise XXX

Défenderesse,

représentée à l'audience par Mr. E – directeur commercial - et Mr. F – Middle East Department Manager.

**Nous soussignés:**

Mr. XXX, président du collège arbitral ;  
Mme. XXX représentant l'industrie du tourisme ;  
Mme. XXX, représentant l'industrie du tourisme ;  
Mme. XXX, représentant les consommateurs ;  
Mme. XXX, 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 de Mme XXX, Secrétaire Générale, 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 11/01/2017 ;  
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 20/04/2017 ;  
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 20/04/2017 ;

SA 2017-0017

### QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé de la brochure OV un voyage circuit en Iran, XXX, pour 2 p. du 06.05.2016 au 19.05.2016 au prix global de 7.740,00€.

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 :

Les demandeurs ont réservé de la brochure OV un voyage circuit en Iran, XXX, pour 2 p. du 06.05.2016 au 19.05.2016 au prix global de 7.740,00€.

Dans sa brochure OV informe les voyageurs de manière générale que le voyage sera mis sur pied de bout en bout par un expert de la destination et que c'est grâce à la compétence de ses « XXX », de ses partenaires locaux passionnés et à la qualité de ses guides et rangers que OV s'est construit depuis plus de 10 ans une image de marque de grande qualité.

Aucun document dans le dossier entier (brochure, description / programme détaillé du voyage, bon de commande ...) toutefois ne mentionne sans équivoque que le voyage circuit en Iran, XXX, se ferait avec un/une guide touristique qualifié(e) francophone. La section Inclus/Non Inclus de la description / programme détaillé du voyage ne prévoit pas de guide touristique qualifié(e) francophone ni d'accompagnateur / accompagnatrice de voyage non plus.

A leur arrivée les demandeurs ont été accueillis par Mme G, accompagnatrice ou guide touristique qui apparemment répondait aux attentes des voyageurs A. Après le 3ème jour du voyage Mme G a été remplacée par Mme H qui au sentiment des voyageurs ne maîtrisait pas suffisamment le français et manquait de capacité professionnelle d'un point de vue géographique, historique et culturel. Bien que le problème a été signalé immédiatement par les voyageurs pendant le voyage, il n'a apparemment pas été possible d'y remédier pendant le voyage.

Suite à la plainte des voyageurs après le voyage, en lettre du 07.06.2016, l'organisateur OV, « *comprendant bien qu'un guide incompetent est une expérience désagréable* », propose le remboursement de 720,00€. Les voyageurs ayant refusé cette proposition commerciale, l'organisateur, en lettre du 29.06.2016, propose un bon supplémentaire de 200,00€/pp.

Au moyen du questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 11/01/2017, les demandeurs introduisent leur demande auprès du Collège Arbitral de la commission de litiges voyages : 1.500,00€ d'indemnisation + 1.000,00€ dommage moral = 2.500,00€

### DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Les demandeurs ont réservé de la brochure OV un voyage circuit en Iran, XXX, pour 2 p. du 06.05.2016 au 19.05.2016 au prix global de 7.740,00€.

Dans sa brochure OV informe les voyageurs de manière générale que le voyage sera mis sur pied de bout en bout par un expert de la destination et que c'est grâce à la compétence de ses « XXX », de ses partenaires locaux passionnés et à la qualité de

ses guides et rangers que OV s'est construit depuis plus de 10 ans une image de marque de grande qualité.

Aucun autre document dans le dossier entier ( brochure, description / programme détaillé du voyage, bon de commande ....) ne mentionne sans équivoque que le voyage circuit en Iran, XXX, se ferait avec un/une guide touristique qualifié(e) francophone. La section Inclus/Non Inclus de la description / programme détaillé du voyage ne prévoit pas de guide touristique qualifié(e) francophone ni d'accompagnateur / accompagnatrice de voyage.

Avant tout les informations générales fournies par OV permettaient donc aux demandeurs de supposer qu'ils seraient accompagnés d'un/une guide qualifié(e).

Le voyage représentait, compte tenu de l'histoire et de la culture du pays, beaucoup d'attentes de la part des demandeurs qui apparemment considéraient la visite guidée par des personnes expertes être un élément essentiel du contrat.

Sauf les appréciations personnelles des demandeurs, le dossier ne contient aucun élément objectif prouvant que la guide ou accompagnatrice Mme H ne maîtrisait pas suffisamment le français et manquait de capacité professionnelle... Si ce n'était que en lettre du 07.06.2016 l'organisateur OV admet bien comprendre *qu'un guide incompetent est une expérience désagréable... et qu'il n'avait plus d'autres options que ce guide de remplacement* et qu'à l'audience l'organisateur OV confirme qu'il puisse y avoir eu un contraste entre les deux guides quant à leurs compétences.

Dans le cas présent la demande se rapporte clairement au contrat d'organisation de voyages entre OV et les demandeurs, contrat de voyages au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyage.

Art. 17 loi contrats de voyage : 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 en découlent.....

Art. 18 loi contrats de voyage : 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....

Toutes pièces et ou conclusions non communiquées ou communiquées tardivement aux parties adverses étant écartés des débats, 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 dans le cas présent l'organisateur du voyage n'a pas assuré 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 en découlent. Les voyageurs ont connu des désagréments, inconvénients et déceptions concernant un fonctionnement inadéquat de l'accompagnatrice ou guide de voyage, Mme H.

Le collège arbitral, après mûres réflexions fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 950,00€ pour tout dommage et frais et dépens éventuels.

La demande des demandeurs s'avère donc recevable et fondée pour le montant de 950,00€ de dédommagement à payer par OV aux demandeurs.

**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 suivante ;

Fixe le dommage des demandeurs à 950,00€

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 950,00€ de dédommagement.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 20.04.2017.

Le Collège Arbitral