

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 14 avril 2016

En cause:

Mr A, domicilié XXX

et Mme. B, XXX.

Demandeurs ne comparaisant pas personnellement et représenté à l'audience par Me. C, 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. D loco Me. E, 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 les demandeurs ont réservé chez OV un voyage en Arabie Saoudite, Médine – La Mecque, pour 2 p. du 6 au 17.04.2015 avec séjour aux hôtels A et B, au prix global de 2.626,00€.

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 les demandeurs ont réservé chez OV un voyage en Arabie Saoudite, Médine – La Mecque, pour 2 p. du 6 au 17.04.2015 avec séjour aux hôtels A et B, au prix global de 2.626,00€.

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, les demandeurs demandent 2 x 1.000,00€ de dédommagement; formulant les plaintes suivantes:

- 1) *programme non conforme*
- 2) *problème avec l'hôtel*
- 3) *les repas,...*

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 les demandeurs ont réservé chez OV un voyage en Arabie Saoudite, Médine – La Mecque, pour 2 p. du 6 au 17.04.2015 avec séjour aux hôtels A et B au prix global de 2.626,00€.

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, les demandeurs demandent 2 x 1.000,00€ 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) *programme non conforme*

Il appartient aux demandeurs d'apporter les preuves des faits qu'ils invoquent, 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 les demandeurs n'apportent 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.

Les demandeurs n'établissent à cet égard nulle part l'existence d'une obligation contractuelle inexécutée ni d'une faute dans le chef de l'organisateur du voyage et le dossier ne contient aucune preuve d'une plainte pendant ou après le voyage ni d'un dommage réellement subi à cet égard.

2) problème avec l'hôtel

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 les demandeurs, ayant réservé chez OV un voyage en Arabie Saoudite, Médine – La Mecque, pour 2 p. du 6 au 17.04.2015 avec séjour aux hôtels A et B, se sont finalement retrouvé dans l'hôtel C à Médine et l'hôtel D 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) les repas

Il appartient au demandeur d'apporter les preuves des faits qu'il 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 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.

Les demandeurs n'établissent à cet égard nulle part l'existence d'une obligation contractuelle inexécutée ni d'une faute dans le chef de l'organisateur du voyage et 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, les demandeurs ont connu des désagréments et subi des dommages.

Le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 800,00€.

- 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 le demandeur n'ayant pas formulé de plaintes pendant ni immédiatement après le voyage, il y a lieu de partager les 200,00€ de frais de la procédure avancés par le demandeur entre les parties, laissant 160,00€ des frais à charge de OV et 40,00€ à charge du demandeur.

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 des demandeurs à 800,00€ ;

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 800,00€ de dédommagement.

Condamne la défenderesse OV à payer 160,00€ des frais de la procédure;

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

Le Collège Arbitral

RESUME

Les demandeurs ont réservé chez OV un voyage en Arabie Saoudite, Médine – La Mecque, pour 2 p. du 6 au 17.04.2015 avec séjour aux hôtels A et B au prix global de 2.626,00

Les demandeurs formulent les plaintes suivantes:

- 1) *programme non-conforme*
- 2) *problème avec l'hôtel*
- 3) *les repas,...*

Exception faite pour le changement inattendu des hôtels, les demandeurs n'apportent aucune preuve des faits qu'il invoquent, 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 à 800,00€.

Condamne la défenderesse OV à payer au demandeur le montant de 800€ de dédommagement.

La demande originale étant toutefois excessive, il y a lieu de partager les 200,00€ de frais de la procédure avancés par le demandeur, condamnant OV à payer 160,00€ de ces frais.

A l'unanimité des voix.