

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

**AUDIENCE DU 15 février 2018**

**En cause:**

Mr. et Mme. A – B, XXX, XXX

Demandeurs,

Pas présents à l'audience.

**Contre:**

OV, ayant son siège XXX, XXX

Lic. XXX      Nr° Entreprise XXX

Défenderesse,

Pas présente, ni représentée à l'audience .

**Nous soussignés:**

Mr. C, président du collège arbitral ;

Mme. D, représentant l'industrie du tourisme ;

Mme. E, 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 F 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 07/11/2017;

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 15/02/2018;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 15/02/2018;

### QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé auprès de l'intermédiaire de voyages IV, un voyage en France, pour 4 personnes, du 08 au 22/07/2017 avec séjour à l'hôtel MMV ALPAZUR, Monétier-les-Bains, All in, chambre 4p., voyage organisé par OV, au prix total de 2.944,04€.

Que dès lors des contrats de voyages ont été conclus 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 auprès de l'intermédiaire de voyages IV, un voyage en France, pour 4 personnes, du 08 au 22/07/2017 avec séjour à l'hôtel MMV ALPAZUR, Monétier-les-Bains, All in, chambre 4p., voyage organisé par OV, au prix total de 2.944,04€.

Vers le 23/06/2017, l'hôtelier ayant annoncé un problème de surréservation à la date du séjour des demandeurs, une alternative a été proposée à l'hôtel club MMV Les Sittelles, Montalbert. Le voyageurs préférant ne pas accepter l'alternative proposée, TUI a remboursé les sommes du voyage aux voyageurs.

Les voyageurs exigeant 1.104,00€ de dédommagement, TUI a accordé un bon de valeur de 700,00€.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 07/11/2017 les voyageurs formulent leur plainte contre l'organisateur du voyage et exigent un dédommagement de 1.197,14€ (dédommagement initial 1.104,00€ + frais envois recommandés 18,24€ + frais arbitrage 75,00€).

En conclusion dd. 29/12/2017 propose une indemnisation sous forme de paiement de (25% de la somme totale du voyage) 737,00€.

### 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 07/11/2017, 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 auprès de l'intermédiaire de voyages IV, un voyage en France, pour 4 personnes, du 08 au 22/07/2017 avec séjour à l'hôtel MMV ALPAZUR, Monétier-les-Bains, All in, chambre 4p., voyage organisé par OV, au prix total de 2.944,04€, un contrat d'organisation de voyages a été conclu avec l'organisateur de voyages OV au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

Vers le 23/06/2017, l'hôtelier ayant annoncé un problème de surréservation à la date du séjour des demandeurs, une alternative a été proposée à l'hôtel MMV Les Sittelles, Montalbert. Les voyageurs préférant ne pas accepter l'alternative proposée, le contrat a été résilié et OV a remboursé les sommes du voyage aux voyageurs conformément à l'art. 14 §1 loi contrats de voyage)

Dans ce cas le voyageur peut également exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat (art. 14 §2 loi contrats de voyage).

OV affirme avoir accordé une indemnisation sous forme de bon de valeur de 700,00€.

Depuis de nombreuses années déjà le collège arbitral de la Commission de Litiges Voyages a maintes fois déconseillé l'utilisation de bons de valeur et chèques de voyage pour payer des dédommagements, cette forme de paiement créant une liaison inacceptable du client qui doit pouvoir disposer librement de son dédommagement.

Le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, constate que suite aux fautes / manques aux obligations de l'organisateur du voyage les demandeurs ont connu des désagréments et subi des dommages que le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe ex aequo et bono à 737,00€ pour tout dommage.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande de dédommagement des demandeurs s'avère bien fondée pour 737,00€ à payer en espèces et non pas sous forme de bon de valeur ou cheque de voyages.

### **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.

Condamne OV à payer aux demandeurs un dédommagement de 737,00€.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 15.02.2018.

Le Collège Arbitral

SA2018-0010 / OV

Les demandeurs ont réservé auprès de l'intermédiaire de voyages IV, un voyage en France, pour 4 personnes, du 08 au 22/07/2017 avec séjour à l'hôtel MMV ALPAZUR, Monétier-les-Bains, All in, chambre 4p., voyage organisé par OV, au prix total de 2.944,04€. Vers le 23/06/2017, l'hôtelier ayant annoncé un problème de surréservation à la date du séjour des demandeurs, une alternative a été proposée à l'hôtel MMV Les Sittelles, Montalbert. Les voyageurs préférant ne pas accepter l'alternative proposée, le contrat a été résilié et OV a remboursé les sommes du voyage aux voyageurs conformément à l'art. 14 §1 loi contrats de voyage) Dans ce cas le voyageur peut également exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat (art. 14 §2 loi contrats de voyage).

OV affirme avoir accordé une indemnisation sous forme de bon de valeur de 700,00€.

Depuis de nombreuses années déjà le collège arbitral de la Commission de Litiges Voyages a maintes fois déconseillé l'utilisation de bons de valeur et chèques de voyage pour payer des dédommagements, cette forme de paiement créant une liaison inacceptable du client qui doit pouvoir disposer librement de son dédommagement.

Le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, constate que suite aux fautes / manques aux obligations de l'organisateur du voyage les demandeurs ont connu des désagréments et subi des dommages que le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe ex aequo et bono à 737,00€ pour tout dommage. Il y a dès lors lieu de constater que la demande de dédommagement des demandeurs s'avère bien fondée pour 737,00€ à payer en espèces et non pas sous forme de bon de valeur ou cheque de voyages.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 15/02/2018.