

SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 21 JANVIER 2016

En cause de :

Monsieur A, domicilié à XXX

et

Madame B, domiciliée à XXX

Demandeurs

Comparaissant par Monsieur A

contre :

OV, ayant son siège social à XXX

Licence : XXX

BCE : XXX

Défenderesse

Ne comparaissant pas

Nous soussignés :

1° Maître XXX, Président du Collège ;

2° Madame XXX,

3° Madame XXX,

représentant les associations des consommateurs ;

4° Madame XXX,

5° Monsieur XXX,

représentant le secteur de l'industrie du tourisme ;

tous ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de litiges voyages, 50 rue du Progrès à 1000 Bruxelles ;

Assistés de Madame XXX, en qualité de Greffier,

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé Rue du Progrès 50, (Ministère des Affaires Economiques) à 1210 Bruxelles.

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, rédigé, complété, signé le 16 novembre 2015;

Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française, au choix des parties, et notamment :

- l'accord écrit des parties sur la procédure d'arbitrage,
- les pièces déposées par elles,
- les moyens développés par écrit par les parties,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 21 janvier 2016
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 21 janvier 2016

1. LA PROCEDURE

1.

Par lettre recommandée du 12 novembre 2015, les demandeurs ont signalé à la défenderesse qu'ils introduisaient une procédure d'arbitrage auprès de la Commission de Litiges Voyages.

Par lettre du 2 décembre 2015 la défenderesse a répondu qu'elle refusait la procédure d'arbitrage et qu'elle souhaitait que le litige soit tranché par les tribunaux ordinaires.

Conformément à l'article 7 du règlement des litiges de la Commission de Litiges Voyages, quand le montant revendiqué par le voyageur est égal ou supérieur à 1.250 EUR, l'intermédiaire et/ou l'organisateur de voyage a le droit de refuser une procédure d'arbitrage en envoyant une lettre recommandée ou un courriel avec accusé de réception au demandeur. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre du plaignant signalant l'ouverture d'un dossier à la Commission de Litiges Voyages (preuve de réception faisant foi : lettre recommandée avec accusé de réception, accusé de réception de mail, ...). Le refus éventuel de la procédure d'arbitrage doit également être mentionné au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages.

Le refus de la défenderesse du 2 décembre 2015 a été communiqué hors délai.

Le collège arbitral de Céans est valablement saisi.

2. LES FAITS

2.

Les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage en Arabie Saoudite, du 1^{er} au 18 juillet 2015, comprenant les vols aller Bruxelles-Medine et retour Jeddah-Bruxelles, un séjour à l'hôtel A (01-07/07) et un séjour à l'hôtel B (07-18/07), en chambre double, pour un prix total de 6.216 EUR.

Il s'agissait plus particulièrement d'un pèlerinage à la Mecque.

Cette réservation a fait l'objet d'un bon de commande du 26 mai 2015.

3.

Les demandeurs exposent que leur séjour ne s'est absolument pas déroulé conformément à leurs attentes.

Leurs griefs peuvent être résumés comme suit :

- Trois des dix-sept nuitées prévues contractuellement n'ont pas été fournies
- L'hôtel 5***** B n'était pas disponible à leur arrivée. Ce n'est qu'après 16 heures et sans aucune assistance de la défenderesse ou des guides, qu'ils ont été logés à l'hôtel 4**** C, de qualité moindre. Livrés à eux-mêmes, les demandeurs ont finalement été aidés par le Ministère du Hadj.
- Les visites prévues non pas été fournies, ni les 5 litres d'eau Zemzem, ni le transfert de l'hôtel à l'aéroport de Jeddah.
- Ces incidents ont causé stress et fatigue aux demandeurs, surtout pour Madame B, qui est une dame de 73 ans.

Aucun arrangement amiable n'ayant pu être trouvé entre parties, les demandeurs ont décidé d'introduire la présente procédure arbitrale.

3. LA DEMANDE

4.

Les demandeurs réclament la condamnation de la défenderesse au paiement d'une indemnité de 3.300 EUR.

4. DECISION EN DROIT

5.

L'article 17 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages stipule, en substance, que l'organisateur de voyage 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, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services.

La défenderesse a agi dans le cas d'espèce en tant qu'organisateur de voyages et est donc soumise aux règles de responsabilité prévues à cet article.

Selon l'article 18 de la même loi, 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. L'organisateur de voyages est aussi tenu, durant l'exécution du contrat, de faire diligence pour venir en aide et prêter assistance au voyageur en difficulté.

Dans le cas d'espèce, le collège arbitral estime, au vu de l'ensemble des pièces déposées et déclarations faites à l'audience, que les griefs formulés par les demandeurs sont justifiés. Les demandeurs n'ont pas reçu les prestations de voyages qui leur avaient été promis selon le contrat (le nombre de nuits prévu, l'hôtel 5***** B, les visites, l'eau Zemzem et le transfert).

La défenderesse a aussi manqué à son devoir d'assistance, en obligeant les demandeurs à trouver seuls un logement alternatif à la Medine.

La responsabilité de la défenderesse est ainsi établie.

Tenant compte de tous les éléments qui précèdent, le collège arbitral estime que la demande formulée par la demanderesse est fondée et l'indemnité réclamée équitable.

5. LES FRAIS

La demande dirigée contre la défenderesse étant déclarée fondée, les frais de 330 EUR ont mis à sa charge.

PAR CES MOTIFS,

Déclare la demande recevable et fondée comme suit.

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs une indemnité de 3.300 EUR.

Condamne la défenderesse également aux frais de la procédure de 330 EUR.