

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 17 DECEMBRE 2013

En cause:

Monsieur A, XXX
Madame B, XXX

Demandeurs
comparaissant personnellement à l'audience

Contre:

OV, ayant son siège XXX
Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse
représentée à l'audience par Mr. C, Directeur.

Nous soussignés:

1. Monsieur XXX, XXX,
président du collège arbitral.
2. Madame XXX, XXX,
représentant les consommateurs.
3. Madame XXX, XXX,
représentant les consommateurs.
4. Monsieur XXX, XXX,
représentant l'industrie du tourisme.
5. Monsieur XXX, XXX,
représentant l'industrie du tourisme.

assistés de Madame XXX en qualité de greffier,

en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé 16 Boulevard du Roi Albert II (Service Fédéral Public Economie) à 1000 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, signé par les demandeurs le 23.03.2013 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 10.04.2013 ;

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 17.12.2013 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 17.12.2013 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

SA2013-0054

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que, par IV, Quiévrain, les demandeurs ont réservé pour 2 personnes un voyage en Ecuador avec extension aux Galapagos, du 08 au 23.11.2012, voyage organisé par OV, au prix de 8.975,00€.

Que dès lors des contrats de voyage 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 d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

QUANT AUX FAITS :

Il résulte des dossiers et des pièces déposées par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que, par IV, les demandeurs ont réservé pour 2 personnes un voyage en Ecuador avec extension aux Galapagos, du 08 au 23.11.2012, voyage présenté dans la brochure de- et organisé par OV, au prix total de 8.975,00€, dont 4.990,00€ pour le circuit Viva Ecuador et 3.970,00€ pour l'extension aux Galapagos.

Les demandeurs formulent des plaintes qui peuvent se résumer comme suit:

- une valise a été endommagée
- non respect du programme aux Galapagos
- rien vu du paysage ni de la faune et flore tels que promis dans la brochure
- pas de visite au musée d'histoire naturelle à San Cristobal
- séances de plongée décevantes
- retard du vol de retour - pas d'assistance
- supplément pour navette

L'organisateur du voyage propose

- remboursement de 70€ pour la valise endommagée
- remboursement de 65€ supplément de navette
- remboursement de 15€ entrée du musée
- remboursement de 2 x 200€ à titre commercial

soit en total 550,00€; montant que les voyageurs estiment sous-évalué.

A défaut de solution entre les parties les demandeurs ont saisi la Commission de Litiges Voyages en introduisant le questionnaire, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 10.04.2013, et exigent en dédommagement le prix de l'extension aux Galapagos, soit 3.970,00€.

DISCUSSION:

1. Fondement de la demande:

Il résulte des éléments de la cause et des débats que la demande est fondée dans la mesure qui suit.

L'art. 17 de la loi régissant les contrats de voyage prescrit 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 et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services....

L'art. 6 de la loi régissant les contrats de voyage prescrit que les informations contenues dans la brochure de voyage engagent l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages qui a édité ladite brochure....

Pour ce qui concerne

- la valise endommagée
- le non respect du programme (musée à San Cristobal...)
- le retard du vol de retour sans qu'aucune assistance n'ait été donnée.
- le supplément pour la navette

il y a lieu de constater qu'il y a manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage, celui-ci n'ayant pas fait 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 découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services....

Pour ce qui est des séances de plongée décevantes par contre aucune faute ni manque aux obligations n'est prouvé dans le chef de l'organisateur du voyage.

SA2013-0054

La brochure et l'information qu'elle contient faisant partie constitutive du contrat de voyage, il y a toutefois lieu de constater une faute dans le chef de l'organisateur du voyage, celui-ci ne mentionnant nulle part

- que l'accès aux îles peut être limité par les autorités du Parc Naturel
- que l'itinéraire des navires peut être changé par les autorités du Parc Naturel

et celui-ci affirmant et promettant sans réserve aucune dans la brochure

- les voyageurs pourront observer deux lagunes avec des flamands roses, des iguanes, des pinsons de Darwin
- les voyageurs pourront observer des oiseaux tropicaux et une très belle colonie de lions de mer
- ...chemin qui monte jusqu'au sommet du tuf volcanique à travers différentes magnifiques vues panoramiques..

Il y a donc lieu de constater qu'il y a bien certains manques aux obligations/fautes dans le chef de l'organisateur du voyage, causant des désagréments aux voyageurs.

Le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage des demandeurs à cet égard ex aequo et bono à 900,00€ pour tout dommage; montant que l'organisateur du voyage doit payer aux demandeurs.

La demande des demandeurs s'avère donc fondée pour ce dédommagement de 900,00€

2. 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 les demandeurs.

Il faut toutefois constater que l'organisateur du voyage avait bien proposé un dédommagement et que les demandeurs avaient formulé une demande bien exagérée.

Il y a donc lieu de partager les frais de la procédure par moitiés entre les parties.

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 demandeurs à 900,00€

Condamne OV à payer aux demandeurs le montant de 900,00€ de dédommagement

Partage les frais de la procédure par moitiés, chacune des parties étant condamné à payer 198,50€.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 17 décembre 2013

Le Collège arbitral

SA2013-0054

Voyage 2 pers. en Ecuador + extension aux Galapagos, organisé par OV, au prix de 8.975€.

Non respect du programme et manque aux obligations de l'organisateur du voyage (art 6 + 17 loi contrats de voyages).

Domage fixé ex aequo et bono à 900,00€ à payer par l'organisateur du voyage.

Demande étant exagérée et organisateur ayant fait une proposition de dédommagement, partage des frais par moitiés.

Jugé à l'unanimité.