

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 26 juin 2014

En cause:

Mr. A et Mme. B, domiciliée XXX.

Demandeurs

comparaissant personnellement à l'audience.

Contre:

OV, ayant son siège social XXX.

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

Représentée à l'audience par C, avocat au Barreau de Bruxelles, loco Mtre. D, XXX.

Nous soussignés:

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

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; dorénavant : 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 17.02.2014 ;

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 26.6.2014 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 26.6.2014 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 4.6.2013, par IV, les demandeurs ont réservé un voyage pour 2p. en Turquie du 20.7.2013 au 4.8.2013 avec deux circuits croisières sur un caïque; voyage organisé par OV au prix global de 7.714€.

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, avec d'un côté IV, et d'autre côté OV.

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 le 4.6.2013, par l'intermédiaire IV, les demandeurs ont réservé un voyage pour 2p. en Turquie du 20.7.2013 au 4.8.2013 avec deux circuits croisières sur un caïque; voyage organisé par OV au prix global de 7.714€.

La première croisière en caïque ne se déroule pas conformément aux attentes que les voyageurs pouvaient 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 voyages).

Les voyageurs étant tellement choqués et bouleversés par la mauvaise exécution du contrat d'organisation de voyages, ils ont préféré renoncer à la deuxième partie de leur voyage (2me circuit croisière).

Dans le questionnaire, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 17.02.2014, les demandeurs formulent les plaintes suivantes contre l'organisateur du voyage:

- * faute grave professionnelle
- * mise en danger de vies humaines
- * accompagnateur OV en état d'ébriété
- * absences de prestations facturées

et demandent une indemnisation de 7.503,94€ pour non prestations (4.503,94€) et mise en danger de vies humaines, frais d'hôtel et vol retour, une semaine de vacances perdue (3.000,00€).

En conclusions la défenderesse demande que soit déclarée satisfaisante son offre de dédommagement portant sur un montant de 300€ à valoir sur un prochain voyage.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Suivant l'art.17 loi contrats de voyages 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 découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services.

Suivant l'art.18 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.

Ne sont manifestement pas une 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:

- le fait que les voyageurs ont commencé le premier circuit avec un retard parce que le vol OV avait connu un retard.
- l'incident grave avec l'ancre endommageant un câble électrique, causant un danger sérieux aux passagers.
- l'attitude du moins irritante de l'accompagnateur.

Concernant ces trois points le manque aux obligations / faute est clairement établi dans le chef de l'organisateur du voyage, au point même que les voyageurs étaient tellement choqués et bouleversés qu'ils ont préféré renoncer au deuxième circuit croisière en caïque.

La décision même toutefois de ne plus faire le deuxième circuit croisière en caïque est une décision unilatérale et personnelle des voyageurs ne constituant une faute ou manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage.

En renonçant au deuxième circuit croisière les voyageurs eux-mêmes ont rendu impossible la bonne exécution du contrat.

Du fait des fautes /manques aux obligations de l'organisateur de voyages démontrés ci-dessus les voyageurs ont connu des désagréments qui donnent lieu à un dédommagement.

Il est clair que le voyageur ayant droit à un dédommagement doit pouvoir disposer librement du dédommagement accordé. Les bons cadeaux et les chèques voyages à valoir sur un prochain voyage par contre créent un lien inadmissible avec le voyageur qui se trouve en quelque sorte obligé d'acheter un autre voyage pour pouvoir bénéficier de son dédommagement.

Il est dès lors généralement connu et admis dans le tourisme que les bons cadeaux et les chèques voyages ne constituent pas une forme correcte de dédommagement.

Le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 2.000€ pour tout dommage, que la défenderesse doit payer aux demandeurs.

Il y a donc lieu de condamner la défenderesse à payer aux demandeurs un dédommagement de 2.000€.

- 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. Il faut toutefois constater que les demandeurs, ayant formulé une demande bien exagérée, ont rendu un arrangement à l'amiable quasi impossible et dès lors la procédure inévitable.

Il y a donc lieu de partager les frais, 500,39€ des frais étant à charge de la défenderesse OV et 250€ des frais restant à charge des demandeurs.

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 2.000€

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 2.000€ de dédommagement.

Délaisse à charge de la défenderesse OV 500€ des frais de la procédure.

Ainsi jugé à l'unanimité de voix à Bruxelles le 26.6.2014.

LE COLLEGE ARBITRAL

SA2014-0037

Voyage en Turquie pour 2p. du 20.7.2013 au 21.8.2013 avec 2 circuits croisières sur un caïque; voyage organisé par OV, au prix total de 7.714€.

Mauvaise exécution du contrat d'organisation de voyages (art.17-18 loi contrats de voyages) par:

- le fait que les voyageurs ont commencé le premier circuit avec un retard parce que le vol OV avait connu un retard.
- l'incident grave avec l'ancre endommageant un câble électrique, causant un danger sérieux aux passagers.
- l'attitude du moins irritante de l'accompagnateur.

Organisateur du voyage condamné à payer aux voyageurs un dédommagement, fixé ex aequo et bono à 2000 €

Partage les frais, la demande étant exagérée, 250.39 € à charge des demandeurs et 500.00 € à charge de la défenderesse.

A l'unanimité des voix.