

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 14 avril 2016

En cause:

Mme A, domiciliée XXX.

Demanderesse ne comparaisant pas personnellement et représentée à l'audience par Me. B, 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. C loco Me. D, 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 la demanderesse a réservé chez OV un voyage en Arabie Saoudite, La Mecque, pour 1 p. du 6 au 19.04.2015 au prix global de 1.160,00€.

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, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que la demanderesse a réservé chez OV un voyage en Arabie Saoudite, La Mecque, pour 1 p. du 6 au 19.04.2015 au prix global de 1.160,00€.

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, la demanderesse demande 1.000,00€ de dédommagement, formulant les plaintes suivantes :

- 1) *Mon voyage a été raccourci sans raison*
- 2) *J'ai été laissée seule sans guide et devait revenir sans guide*
- 3) *J'ai fait une hypoglycémie à cause de l'abandon, l'absence de prise en charge par 1 guide Aucune organisation, j'ai été seule à devoir gérer mon séjour. Aucune aide ou référent.*

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 la demanderesse a réservé chez OV un voyage en Arabie Saoudite, La Mecque, pour 1 p, au prix global de 1.160,00€.

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, la demanderesse demande 1.000,00€ de dédommagement, formulant différentes plaintes.

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.

Il appartient toutefois à la demanderesse d'apporter les preuves des faits qu'elle 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 y a lieu de constater que le dossier ne contient que les quelques déclarations et allégations unilatérales et succinctes de la demanderesse dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages.

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 la demanderesse n'apporte pas la moindre preuve ni information concernant les faits qu'elle invoque ni d'une faute ou d'un manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage, ayant causé un dommage au voyageur, ni d'un dommage subi par le voyageur.

La demanderesse n'établit 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.

II

Il y a donc lieu de constater qu'à défaut de toute preuve concernant les faits invoqués, la faute, le dommage et lien causal, la demande s'avère totalement non fondée.

- 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 demanderesse.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande recevable mais non fondée;

Déboute la demanderesse de sa demande et laisse à charge de la demanderesse les frais de la procédure.

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

Le Collège Arbitral

RESUME

La demanderesse a réservé chez OV un voyage en Arabie Saoudite, La Mecque, pour 1 p. au prix global de 1.160,00€.

La demanderesse formule les plaintes suivantes:

- 1) Mon voyage a été raccourci sans raison*
 - 2) J'ai été laissée seule sans guide et devait revenir sans guide*
 - 3) J'ai fait une hypoglycémie à cause de l'abandon, l'absence de prise en charge par 1 guide*
- Aucune organisation, j'ai été seule à devoir gérer mon séjour. Aucune aide ou référent.*

La demanderesse n'apporte aucune preuve des faits qu'elle invoque, ni 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

Demande totalement non fondée. Déboute la demanderesse de sa demande, frais à charge de la demanderesse.

A l'unanimité des voix.