

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 27 JUIN 2013

En cause:

Madame A, domicilié xxx.

Demanderesse
comparaissant personnellement à l'audience

Contre:

OV, ayant son siège xxx.
Lic xxx N° Entreprise xxx

Défenderesse
Représentée à l'audience par Mr. B, administrateur

Nous soussignés:

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

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 la demanderesse le 08.01.2013 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 09.01.2013 ;

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 27.06.2013 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 27.06.2013 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 16.12.2011, par l'intermédiaire IV, Bruxelles, la demanderesse a réservé un voyage au Sénégal pour 1 pers. du 18.01.2012 au 03.02.2012- voyage organisé par OV avec séjour à l'hôtel A à Dakar et B au Cap Skirring au prix de 3.378,92€.

Que dès lors des contrats de voyages ont été conclus avec l'intermédiaire IV et l'organisateur de voyages OV 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 déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que le 16.12.2011, par l'intermédiaire IV, xxx, la demanderesse a réservé un voyage au Sénégal pour 1 pers. du 18.01.2012 au 03.02.2012- voyage organisé par OV avec séjour à l'hôtel A à Dakar et B au Cap Skirring au prix de 3.378,92€.

De retour du voyage, le 07.02.2012 la demanderesse fait parvenir à l'organisateur du voyage une lettre de plaintes avec une demande de compensation pour e.a. :

- sièges côté fenêtre
- problèmes de transfert privé à l'hôtel
- ramenée seule à l'hôtel
- transfert vers Cap Skirring
- pas de réservation à l'hôtel B
- bungalow de qualité inférieure à l'hôtel B.

Par lettre du 24.02.2012 l'organisateur du voyage formule sa réponse à l'intermédiaire concernant les plaintes de la demanderesse.

Par lettre du 28.02.2012 la demanderesse fait parvenir à l'organisateur de voyages OV une demande de remboursement de 500,00€ pour la différence du type de chambre.

Par lettre du 21.05.2012 l'organisateur OV fait savoir à l'intermédiaire que pour les problèmes survenus durant le séjour à l'hôtel B, il propose un remboursement de 157,00€.

A défaut de solution amiable – une conciliation ayant apparemment échoué - avec le questionnaire, reçu dans les délais au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 09.01.2013, la demanderesse saisit la Commission de Litiges Voyages avec une demande de 810,00,00€ de dédommagement, soit

157,00€ remboursement chambre B

103,00€ vol sur mauvaise destination

300,00€ stress engagé par mauvaise organisation et situation médicale

250,00€ stress à Bruxelles - manque de coopération – frais de conciliation.

80€ pour dommages moraux et frais.

En conclusions dd. 24.4.2013 l'organisateur OV fait valoir e.a. que :

- la demanderesse a fait le tour de l'hôtel et a souhaité rester dans la même chambre
- OV a réagi positivement à la demande de remboursement pour la différence de chambre.

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.

En vertu de l'article 17 de la loi régissant les contrats de voyage 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.

Dans le cas présent il y a lieu de constater que l'accueil et l'assistance à l'arrivée au Sénégal ne répondaient pas aux attentes que la demanderesse pouvait raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages .

En outre il est incontestable que l'hôtel B n'a pas pu procurer la chambre vue sur mer telle que réservée.

Instruction faite de la cause entière et après examen des pièces déposées et des moyens développés, il faut constater que – exception faite pour les problèmes d'accueil et d'assistance à l'arrivée et de la chambre à l'hôtel B – il n'y a pas d'autres fautes ou manques aux obligations de la part de l'organisateur du voyages suffisamment établis et prouvés.

2. Les responsabilités :

Le collège arbitral ne peut dès lors que constater que l'organisateur du voyage OV a manqué à la bonne exécution de ses obligations découlant du contrat de voyage.

L'organisateur du voyage est responsable des désagréments et dommages subis par la demanderesse en raison de ce manque aux obligations.

3. Le dommage :

Il est clair que suite au manque aux obligations de OV la demanderesse a subi des inconvénients.

Le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage de la demanderesse pour tout dommage ex aequo et bono à 300,00€ (y compris le remboursement proposé de 157,00€) que l'organisateur du voyage doit payer aux demandeurs.

4. 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 défenderesse OV.

**PAR CES MOTIFS
LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable et fondée à l'égard de la défenderesse OV comme suit ;

Fixe le dommage de la demanderesse à 300,00€. ;

En conséquence, condamne la défenderesse OV à payer à la demanderesse la somme de 300,00€.

Délaisse à charge de la défenderesse OV les frais de la procédure de 100,00€.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 27 juin 2013

Le Collège arbitral

SA2013-0026

Voyage au Sénégal pour 1 pers. organisé par OV au prix de 3.378,92€

L'accueil et l'assistance à l'arrivée au Sénégal ne répondant pas aux attentes que la demanderesse pouvait raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et l'hôtel B ne pouvant procurer la chambre vue sur mer telle que réservée, il y a manque aux obligations découlant du contrat de voyage dans le chef de l'organisateur du voyage..

Condamnation de l'organisateur du voyage OV à payer à la demanderesse un dédommagement ex aequo et bono de 300€ + frais de la procédure.

A l'unanimité.