

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 28 avril 2015

En cause:

Mme A, domicilié XXX.

Demanderesse

comparaissant à l'audience

Contre:

OV, ayant son siège social XXX.

Lic XXX Numéro d'entreprise : XXX

Défenderesse

représentée à l'audience par Mtre. B, avocat, ayant son bureau à XXX.

Nous soussignés:

Mr. XXX, président du collège arbitral.

Mr. XXX, représentant les consommateurs.

Mme XXX, représentant les consommateurs.

Mme XXX, représentant l'industrie du tourisme.

Mme XXX, représentant 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 03.02.2015 ;

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 28.04.2014 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 28.04.2014 ;

SA2015-0016

QUALIFICATION DU CONTRAT :

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 25.03.2014 un voyage Hajj pour 1p. a été réservé par Mme. A, XXX chez OV, XXX, du 28.9.2014 au 22.10.2014 en Arabie Saoudite, voyage organisé par OV, XXX au prix total de 3.500,00€.

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 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 25.03.2014 un voyage Hajj pour 1p. a été réservé par Mme. A, XXX chez OV, XXX, du 28.9.2014 au 22.10.2014 en Arabie Saoudite, voyage organisé par OV, XXX au prix total de 3.500,00€.

Concernant cette réservation des bons de commande BR/2818.4 et BR/2818.9 ont été rédigés par OV et signés par Mme. A et OV. Il résulte de l'examen de ces bons de commande que Mme. A a effectivement payé pour cette réservation 3.000,00 + 500,00 = 3.500,00€.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 03.02.2015, la demanderesse se plaint de:

- abandon par OV
- manque de respect humain
- perturbation de son travail
- refus de remboursement de ses 3.500,00€

et introduit une demande de dédommagement de 800,00€.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

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 25.03.2014 un voyage Hajj pour 1p. a été réservé par A, XXX chez OV, XXX, du 28.9.2014 au 22.10.2014 en Arabie Saoudite, voyage organisé par OV, XXX au prix total de 3.500,00€.

Concernant cette réservation on retrouve dans le dossier les bons de commande BR/2818.4 et BR/2818.9, rédigés par OV et signés par Mme. A et OV. Il résulte de l'examen de ces bons de commande que Mme. A a effectivement payé pour cette réservation 3.000,00 + 500,00 = 3.500,00€.

Attendu que dans le cas un contrat d'intermédiaire de voyages a manifestement été conclu entre les parties Mme. A et OV, c.à.d. un contrat par lequel une personne s'engage à procurer à une autre, moyennant le paiement d'un prix, soit un contrat d'organisation de voyages, soit une ou plusieurs prestations isolées permettant d'accomplir un voyage ou un séjour quelconque (art 1,2° loi 16.2.1994 contrats de voyage).

Attendu que le contrat d'organisation de voyages prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages, par l'entremise ou non de l'intermédiaire de voyages qui agit au nom de ce dernier (art 9 loi 16.2.1994 contrats de voyage).

Attendu toutefois que concernant le contrat d'organisation de voyages on ne retrouve dans le dossier aucun document écrit de confirmation.

Attendu qu'il résulte de l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 28.04.2014, que la demanderesse, ayant toujours eu l'intention de réclamer le remboursement du prix de 3.500,00€ + 800,00€ de dédommagement = 4.300,00€, n'a pas correctement rempli le questionnaire en exigeant seulement 800,00€ de dédommagement.

Attendu que dès lors la demanderesse n'a été invitée de payer et n'a payé que 100,00€ de frais de plainte, là où pour une demande de 4.300,00€ les frais s'élèvent à 430,00€.

SA2015-0016

Attendu que l'affaire n'est donc pas en état et doit être reportée à date ultérieure afin de permettre les parties de mettre l'affaire bien en état avec un questionnaire correctement rempli, paiement des frais de plainte supplémentaires et communication des pièces essentielles comme le document écrit de confirmation du voyage.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit que, le dossier n'étant pas en état, l'affaire est reportée à date ultérieure afin de permettre les parties de mettre l'affaire bien en état avec un questionnaire correctement rempli, paiement des frais de plainte supplémentaires et communication des pièces essentielles.

Laisse en ce moment les 100,00€ des frais de plainte à charge de la demanderesse;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 28.04.2015.

Le Collège Arbitral

Le 25.03.2014 un voyage Hajj pour 1p. a été réservé par Mme. A, XXX chez OV, XXX, du 28.9.2014 au 22.10.2014 en Arabie Saoudite, voyage organisé par OV, XXX au prix total de 3.500,00€. Concernant le contrat d'organisation de voyages on ne retrouve dans le dossier aucun document écrit de confirmation. La demanderesse, ayant apparemment toujours eu l'intention de réclamer le remboursement du prix de 3.500,00€ + 800,00€ de dédommagement = 4.300,00€, n'a pas correctement rempli le questionnaire en exigeant seulement 800,00€ de dédommagement. Dès lors la demanderesse n'a été invitée de payer et n'a payé que 100,00€ de frais de plainte, là où pour une demande de 4.300,00€ les frais s'élèvent à 430,00€. L'affaire n'est donc pas en état et est reportée à date ultérieure afin de permettre les parties de mettre l'affaire bien en état avec un questionnaire correctement rempli, paiement des frais de plainte supplémentaires et communication des pièces essentielles comme le document écrit de confirmation du voyage. Laisse en ce moment les 100,00€ des frais de plainte à charge de la demanderesse; Ainsi jugé à l'unanimité