

**SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA
COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 21 OCTOBRE 2014**

En cause :

Madame **A** , technologue de laboratoire médical, domiciliée à XXX, comparissant personnellement et représentant par procuration la seconde demanderesse étant

Madame **B**, sage-femme, domiciliée à XXX

Demandereses

contre :

la **OV** agissant sous la dénomination commerciale **XXX**, ayant son siège social à XXX.

Licence : XXX

BCE : XXX

Défenderesse représentée à l'audience par Madame C, responsable du service clientèle.

Nous soussignés :

1. Monsieur XXX , magistrat hre, président du Collège arbitral.
2. Madame XXX, arbitre représentant les droits des consommateurs,
3. Monsieur XXX, arbitre représentant l'industrie du tourisme,

tous trois ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de litiges voyages, 50 rue du Progrès à 1000 Bruxelles ;

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé rue du Progrès 50 (Ministère des Affaires Economiques) 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, rédigé, complété et signé le 26 février 2014 par la demanderesse, Madame A, ayant reçu procuration de Madame B d'introduire en son nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages, questionnaire reçu au secrétariat de la Commission de litiges Voyages le 4 mars 2014 ;

Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française, au choix des parties, et notamment :

- l'accord écrit des parties sur la procédure d'arbitrage,
- les pièces déposées par elles,
 - les moyens développés par écrit par les parties,
 - leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 21 octobre 2014,
 - l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 21 octobre 2014.

COMPETENCE du COLLEGE ARBITRAL :

En signant le questionnaire les parties demanderesses ont soumis le litige à la compétence du Collège arbitral tandis que les conditions générales de la partie défenderesse prévoient expressément l'arbitrage des litiges par le Collège arbitral de la Commission de Litiges Voyages.

Le Collège arbitral est dès lors compétent pour connaître du litige.

Qualification du contrat :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la défenderesse s'était engagée, en son nom, moyennant paiement du prix global de 862 € de procurer aux demanderesses un voyage en avion à destination de Lisbonne au Portugal et un séjour à l'hôtel A, du 23 juin 2013 au 27 juin 2013.

Que la défenderesse a dès lors conclu un contrat d'organisation de voyages au sens de l'article 1.1° de la loi du 16 février 1994, relative aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages.

Que l'action doit dès lors être déclarée recevable, aucun moyen d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

Quant aux faits :

La relation des faits de la cause découle des positions respectives des parties telles que mentionnées en résumé ci-après :

a) Position des parties demanderesses :

Celle-ci est consignée dans le questionnaire précité ainsi que dans divers courriels dont celui du 8 juillet 2013

Suite à une grève générale au Portugal, le vol du retour a été annulé et les demanderesses n'ont obtenu ni aide ni assistance, les obligeant à passer la nuit dans l'aéroport, devant prendre en charge personnellement repas et boissons hormis une bouteille d'eau. Les conditions d'attente furent déplorables.

Les demanderesses postulent une indemnisation de 424 euros, à titre définitif et sans réserve, dont le détail est précisé au questionnaire précité.

b) Position de la défenderesse ::

Après s'être retranchée initialement derrière le fait qu'à son estime la plainte était tardive parce qu'introduite après le délai de quatre semaines après le vol retour, (cfr lettres des 16 et 24 janvier 2014) la défenderesse par conclusions du 14 juillet 2014, reçues au secrétariat de la Commission de Litiges

Voyages le 18 juillet 2014, s'engage à répondre favorablement à la demande formulée par les demandeurs (sic) et invite la CLV d'estimer satisfaisante la proposition de rembourser un montant de 424 euros et se déclare prête à prendre en charge les frais de la procédure d'arbitrage.

DISCUSSION

A l'audience, la demanderesse A accepte finalement, après quelque réticence, la proposition formulée par la défenderesse, cette proposition rencontrant la réclamation formulée dans le questionnaire (cfr sous le verbo : « **combien exigez-vous comme dédommagement** »).

L'article 22 du règlement des litiges de la Commission de Litiges Voyages prévoit que si lors de l'audience les parties en cause parviennent à un accord, il est acté dans la sentence arbitrale.

L'article 45 §1 et §2 de la loi du 24 juin 2013 (Moniteur belge N° 182 du 28 juin 2013) stipule expressément que l'accord des parties est constaté dans une sentence mentionnant en outre le fait qu'il s'agit d'une sentence.

PAR CES MOTIFS,

LE COLLEGE ARBITRAL :

Vidant sa saisine,

Donne acte aux parties de l'accord intervenu selon lequel la défenderesse versera aux demanderesse un montant définitif de quatre cent vingt-quatre (424,00) €, les frais d'arbitrage liquidés à cent euros étant également supportés et pris en charge entièrement par elle.

Mentionne que cet accord fait l'objet de la présente sentence.

Ainsi jugé, contradictoirement et à l'unanimité des voix à Bruxelles le 21 octobre 2014.
