

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 24 novembre 2015

En cause:

Mr. A et Mme. B, domiciliés XXX

Demandeurs,

Mr. A et Mme. B ne comparaissant pas personnellement à l'audience.

Contre:

IV, XXX

Lic. XXX Nr° Entreprise XXX

Défenderesse, ne comparaissant pas, ni représentée à l'audience

et:

OV, XXX

Lic. XXX Nr° Entreprise XXX

Défenderesse, représentée à l'audience par Mr. C.

Nous soussignés:

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

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles,

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 City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 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 le demandeur le 26.08.2015 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 27.08.2015 pour IV et le 8.10.2015 pour OV.

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 24.11.2015 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 24.11.2015 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 28.03.2014, par l'intermédiaire IV, le demandeur a réservé un voyage pour 2 p. aux Etats Unis, du 03 au 14.09.2014 (12 jours) ; voyage organisé par OV au prix global de 4.575€.

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.

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 à cet égard.

QUANT AUX FAITS :

Le 28.03.2014, par l'intermédiaire IV, le demandeur a réservé un voyage pour 2 p. aux Etats Unis, du 03 au 14.09.2014 (12 jours) ; voyage organisé par OV au prix global de 4.575€. Les bagages des demandeurs n'étant pas transférés correctement, les demandeurs ont fait déclaration de perte de bagages à leur arrivée aux Etats Unis et ont reçu une trousse de toilette et un T-shirt. Quand les demandeurs reçoivent leurs bagages seulement 7 jours plus tard à Las Vegas, un des bagages est abîmé. Entretemps les demandeurs se sont vus obligés d'effectuer plusieurs achats de vêtements et produits nécessaires, ont manqué une visite aux studios Fox à Los Angeles, ont dû payer une course en taxi à Las Vegas airport et payer un supplément 3e bagage.

Ne pouvant obtenir réparation de leurs dommages les demandeurs introduisent une demande auprès de la Commission de litiges Voyages, reprochant à l'organisateur la perte de leurs bagages pendant 7 jours, et à l'intermédiaire l'absence totale de réaction. La demande s'élève à 939,62€, soient 809,62€ pour achats nécessaires et 130€ pour préjudice moral.

A noter que dans le questionnaire, reçu au greffe le 27.08.2015, les demandeurs mentionnaient l'intermédiaire, IV, XXX et l'organisateur, OV, XXX. Seulement dans le questionnaire, reçu au greffe le 08.10.2015, les demandeurs mentionnaient l'intermédiaire : IV (XXX), XXX et l'organisateur: OV, XXX.

L'organisateur du voyage fait valoir que:

- seul un email comprenant une lettre de Test Achat lui à été envoyé par l'agence IV en date du 27 janvier 2015, donc plus de 4 mois après le retour des clients.

- selon les conditions générales, la plainte doit parvenir dans le mois suivant le retour des clients et par recommandé
- que l'action est prescrite

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.

Le 28.03.2014, par l'intermédiaire IV, le demandeur a réservé un voyage pour 2 p. aux Etats Unis, du 03 au 14.09.2014 (12 jours) ; voyage organisé par OV au prix global de 4.575€. Les bagages des demandeurs n'étant pas transférés correctement les demandeurs ont fait déclaration de perte de bagages à

leur arrivée aux Etats Unis et ont reçu une trousse de toilette et un T-shirt. Quand les demandeurs reçoivent leurs bagages seulement 7 jours plus tard à Las Vegas, un des bagages est abîmé. Entretemps les demandeurs

se sont vus obligés d'effectuer plusieurs achats de vêtements et produits nécessaires, ont manqué une visite aux studios Fox à Los Angeles, ont dû payer une course en taxi à Las Vegas airport et payer un supplément 3e bagage.

Outre l'obligation d'information prévue aux chapitres II et III de la présente loi, l'intermédiaire de voyages a une obligation générale de conseil. (art 22 loi contrats de voyages)

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause qu'il n'y a pas de fautes ni manques aux obligations établis dans le chef de l'intermédiaire de voyages par rapport au problème de la perte de bagages connu par les demandeurs. La demande s'avère donc non fondée pour autant que dirigée contre l'intermédiaire IV.

L'organisateur du voyage 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.... (art. 17 loi contrats de voyages)

D'après le règlement des litiges (art. 12) la demande doit être introduite au moyen du questionnaire bien complété. D'après l'art. 30, Loi contrats de voyages l'action est prescrite par un an à partir de la date à laquelle le contrat dispose que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend. Le demandeur a réservé un voyage pour 2 p. aux Etats Unis, du 03 au 14.09.2014. La demande contre l'organisateur n'a été introduite que par le questionnaire reçu au greffe le 08.10.2015, c.à.d. plus d'un an après la fin du voyage. Il y a donc lieu de constater que l'action contre l'organisateur OV est prescrite.

2. 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 les demandeurs.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant contradictoirement, se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande contre l'intermédiaire IV recevable mais non fondée ;

Constata que la demande contre l'organisateur OV est prescrite et dès lors irrecevable;

Délaisse à charge des demandeurs les 100,00€ des frais de la procédure.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 24.11.2015

Le Collège arbitral

Dossier SA2015-0063

Le 28.03.2014, par l'intermédiaire IV, le demandeur a réservé un voyage pour 2 p. aux Etats Unis, du 03 au 14.09.2014 (12 jours); voyage organisé par OV au prix global de 4.575€. Les bagages des demandeurs n'étant pas transférés correctement les demandeurs ont fait déclaration de perte de bagages à leur arrivée aux Etats Unis et ont reçu une trousse de toilette et un T-shirt. Quand les demandeurs reçoivent leurs bagages seulement 7 jours plus tard à Las Vegas, un des bagages est abîmé. Entretemps les demandeurs se sont vus obligés d'effectuer plusieurs achats de vêtements et produits nécessaires, ont manqué une visite aux studios Fox à Los Angeles, ont dû payer une course en taxi à Las Vegas airport et payer un supplément 3e bagage. Dans le questionnaire, reçu au greffe le 27.08.2015, les demandeurs mentionnaient l'intermédiaire : IV et l'organisateur: OV. Seulement dans le questionnaire, reçu au greffe le 08.10.2015, les demandeurs mentionnaient l'intermédiaire : IV (XXX), et l'organisateur: OV.

Manque de fautes ou manques aux obligation établis dans le chef de l'intermédiaire de voyages par rapport au problème de la perte de bagages connu par les demandeurs, la demande contre l'intermédiaire est non fondée..

D'après l'art 30 Loi contrats de voyages l'action est prescrite par un an à partir de la date à laquelle le contrat dispose que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend. Le demandeur a réservé un voyage pour 2 p. aux Etats Unis, du 03 au 14.09.2014. La demande contre l'organisateur n'a été introduite que par le questionnaire reçu au greffe le 08.10.2015, c.à.d. plus d'un an après la fin du voyage. Il y donc lieu de constater que l'action contre l'organisateur OV est prescrite

Demande contre l'intermédiaire IV recevable mais non fondée ; demande contre l'organisateur OV prescrite et dès lors irrecevable. Délaisse à charge des demandeurs les 100,00€ de frais de la procédure. Ainsi jugé à l'unanimité.