

Sentence arbitrale de la commission de litiges voyages

Audience du 3 juin 2014

En cause :

Madame **A** et monsieur **B**,
domiciliés ensemble à **XXX**,

Demandeurs comparaisant en personne,

Et

Monsieur **C** et madame **D**,
domiciliés ensemble à **XXX**,

demandeurs ne comparaisant pas,

Contre

IV, société anonyme immatriculée sous le numéro d'entreprise **XXX**, Licence numéro **XXX**, dont le siège social est établi à **XXX**,

Défenderesse représentée par Madame **E** ;

L'an 2014, le 3 juin à 1000 Bruxelles, Boulevard du Roi Albert II, n°16 en la salle d'audience où les parties ont été invitées à comparaître le 23 janvier 2014,

Nous soussignés, en qualité d'arbitres de la Commission de Litiges Voyages,

Monsieur **XXX**, magistrat honoraire, domicilié à **XXX**, président du Collège ;

Madame **XXX**, domiciliée à **XXX**, représentant les consommateurs ;

Madame **XXX**, domiciliée à **XXX**, représentant les consommateurs ;

Monsieur **XXX**, domicilié à **XXX**, représentant l'Industrie du Tourisme ;

Madame **XXX**, domiciliée à **XXX**, représentant l'Industrie du Tourisme ;

Assistés de Madame **XXX** en qualité de Greffier

Avons prononcé à l'unanimité 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 par les demandeurs en langue française le 14 décembre 2013,

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

- leur accord écrit sur la procédure d'arbitrage,
- les pièces déposées par elles,
- leurs moyens développés par écrit,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 3 juin 2014 ;

Attendu que selon un bon de commande W9876 délivré le 25 septembre 2012, les demandeurs ont obtenu de la défenderesse l'organisation d'une croisière par OV au Portugal, dans la vallée du Douro, avec aller-retour à Porto, du 3 au 8 avril 2013, pour le prix all inclusive de 2935,40 Euros (p.3) ;

Que la facture établie le 26 septembre 2012 en exécution du bon de commande porte sur un montant de 3919,40 € (p. 83), soit le prix inscrit au bon susdit majoré du prix du voyage en avion aller-retour Bruxelles-Porto d'un montant de 984 € ;

Attendu qu'il est constant que suite aux crues du fleuve Douro, la navigation a été interdite et que, par voie de conséquence, la croisière convenue a été annulée ; que le coût de celle-ci, soit le montant de 2935,40 € a été remboursé aux demandeurs (p. 9 et 44) ;

Attendu que le litige porte sur le remboursement des tickets d'avion délivrés par CAE dont les demandeurs ont acquitté le prix d'un montant de 984 € montant argumenté par ces derniers d'une demande d'indemnité forfaitaire de 250 € « pour frais et réparation » (p. 59)

Attendu que la défenderesse a émis plusieurs propositions de règlement amiable notamment :

- le 22 avril 2013 en faisant référence à l'accord exceptionnel qu'elle avait obtenu de CAE d'offrir deux bons à valoir l'un de 166,36 €, l'autre de 194,38 €, sur tout voyage aérien qui lui serait commandé par les demandeurs (p. 44) ;
- le 6 juin 2013 en proposant à titre purement commercial de rembourser les frais d'annulation sur les tickets d'avion, soit 260 €, à la condition d'accepter l'offre précitée de CAE (p. 50) ;

Attendu que, pour justifier son attitude de refus de remboursement intégral du coût du voyage aérien de 984 €, la défenderesse soutient, à tort, que « la croisière a été réservée séparément des vols, dans la mesure où les dates des vols de retour ne correspondent pas à la fin de la croisière, de sorte que le transport ne forme pas un forfait en combinaison avec la croisière » (p.50) ;

Qu'il ressort de la facture n° 227.988 établie le 26 septembre 2012 (p. 83) que si celle-ci fait expressément référence au bon de commande n° W9876 délivré le 25 septembre 2012 visant la croisière pour le prix de 2935,40 €, elle porte également sur le coût du transfert aérien des demandeurs de Bruxelles à Porto, aller-retour, pour le prix de 984 €, formant un montant total de 3919,40 € ;

Qu'il s'en déduit nécessairement que le coût du voyage aérien faisait partie intégrante du contrat liant les parties et que l'action des demandeurs est en conséquence fondée à concurrence de ce montant de 984 € à l'exclusion de l'indemnité forfaitaire ;

Qu'est dès lors sans incidence sur l'obligation de la défenderesse que les dates de retour ne coïncident pas avec celle de la croisière ;

Par ces motifs,

Statuant par défaut à l'égard de Monsieur C et de Madame D et contradictoirement à l'égard des autres parties,

Disons l'action des demandeurs recevable et partiellement fondée ;

Condamnons en conséquence la défenderesse, IV, à payer aux demandeurs la somme de 984 € et déboutons ceux-ci du surplus de leur demande ;

Disons que les dépens liquidés à la somme de 100 € sont à la charge de la défenderesse.