

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

Audience du 17 décembre 2015

En cause :

Monsieur A et Madame B domiciliés à XXX,

Demandeurs, Monsieur A comparaisant tant en nom personnel qu'en celui de son épouse, Madame B .

Contre :

La firme OV, appellation sous laquelle Monsieur C exerce une activité commerciale, immatriculée sous le numéro d'entreprise XXX, dont le siège est établi à XXX

Défenderesse, représentée par Maître D, loco Maître E, avocat dont le Cabinet est établi à XXX

L'an 2015, le 17 décembre, à 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50 en la salle de réunion du Service Public Fédéral Economie P.M.E. Classes moyennes et Energie, où les parties ont été invitées à comparaître le 29 octobre 2015,

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

Monsieur XXX, magistrat honoraire, président du Collège,

Madame XXX,

Madame XXX,

Représentant les Consommateurs,

Madame XXX,

Monsieur XXX,

Représentant l'Industrie du Tourisme,

Faisant tous élection de domicile au siège de la Commission de Litiges Voyages.

Assistés de Madame XXX en qualité de Greffier,

AVONS PRONONCE A L'UNANIMITE 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 en langue française par les demandeurs le 20 octobre 2015 ;

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 les parties,
 - Leurs moyens développés par écrit,
 - Leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 17 décembre 2015.
-

Attendu que le 23 mars 2015 les demandeurs, Monsieur A et Madame B, ont pris une inscription de leur participation à un voyage en groupe au Tibet et au Népal organisé par la firme OV, du 12 au 28 septembre 2015, pour le prix total de 8.711,97 euros, soit 8.190,00 euros pour le voyage et 521,17 euros pour l'assurance ;

Que dès le 24 mars 2015 les demandeurs versèrent un acompte de 2.978,17 euros à valoir sur le coût du voyage à concurrence de 2.457,00 euros et l'intégralité de la prime d'assurance de 521,17 euros ;

Que le programme du voyage proposé (p.91 et s.), ayant déterminé l'adhésion des demandeurs, était détaillé en 17 journées dont les 14^e, 15^e et 16^e devaient se dérouler au Népal, le retour le 17^e jour étant fixé au départ de Katmandou ;

Attendu que le 25 avril 2015 le Népal eut à subir un important tremblement de terre qui eut conséquence, comme le soutient la défenderesse, que « La situation au monuments sont endommagés et il y a un risque de maladie » (p. 178) ;

Qu'estimant devoir « prendre des décisions dans l'intérêt commun » (p. 178), la défenderesse décida de supprimer la partie du voyage prévue au Népal et de remplacer celle-ci par une extension du programme au Tibet avec une légère augmentation de prix soit 8.370,00 euros au lieu de 8.190,00 euros (p. 150), le retour le 17^e jour s'effectuant au départ de Lhasa –où le programme initial prévoyait déjà le séjour de la 4^e à la 8^e journée- via Pékin ;

Attendu que c'est sans concertation préalable et dès lors sans l'accord des demandeurs que la défenderesse modifia les conditions convenues du contrat considérant qu'elle agissait en « bon père de famille » et qu'elle offrait « un beau programme alternatif » (p. 178-180) ;

Que les demandeurs soutiennent au contraire qu'il n'y a eu « aucun accord contractuel de (leur) part sur les modifications du programme » lequel a été « modifié de façon non anodine et perdant pour (eux) une grande partie de son intérêt » (p. 1) ;

Qu'ils ont dès lors annulé le 5 juin 2015 le contrat conclu le 23 mars 2015 ;

Attendu que le programme initial « Tibet et Népal », qui avait emporté l'agrément des demandeurs, mentionnait dès l'intitulé que « Ce voyage vous mène dans le monde fascinant des cultures tibétaines et népalaises » et précisait ensuite en ce qui concernait le Népal que celui-ci « de l'autre côté de l'Himalaya, fait également appel à l'imagination. La spiritualité y joue un rôle important dans la vie quotidienne de ses habitants. Nous découvrons des lieux de pèlerinage renommés pour les hindous et des centres importants pour les bouddhistes sans oublier les lieux médiévaux et les sites d'art et d'architecture Népalaises » (p.91) ;

Qu'il se conçoit ensuite de cette description par la défenderesse que la partie du voyage consacrée au Népal était un élément essentiel du programme et qu'amputé de cet élément le voyage, tel que modifié sans l'approbation des demandeurs, perdait pour ces derniers une grande partie de son intérêt ;

Attendu qu'ensuit que c'est à juste titre que les demandeurs ont résilié le contrat, la défenderesse ayant manqué à son obligation d'avertir les précités de ce qu'un des éléments essentiels du contrat ne pouvait

être exécuté et de les informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité (art. 13 art.1 de la loi du 16 février 1994) ;

Qu'en revanche les demandeurs ont informé la défenderesse de leur décision de ne pas accepter la modification du programme convenu dès qu'ils en furent avisés, lequel programme, faut-il le rappeler, fut corrigé en dehors de toute concertation avec les demandeurs ;

Qu'en conséquence c'est à bon escient que les demandeurs réclament l'intégralité des sommes qu'ils ont versées à la défenderesse, en ce compris la prime d'assurance ;

Attendu que le tremblement de terre ne peut en l'espèce être pris en considération en tant que cas de force majeure directe, la faute reprochée à la défenderesse étant de n'avoir pas averti les demandeurs de ce qu'un élément essentiel du contrat ne serait pas exécuté et d'avoir remplacé cet élément en imposant aux demandeurs un substitut sans avis préalable ;

Qu'en conséquence c'est à tort que la défenderesse retient une partie de l'acompte de 2.978,17 euros versé par les demandeurs au titre de frais ;

Que, tenu compte du remboursement déjà effectué par la défenderesse à concurrence de 1.349,00 euros, il revient aux demandeurs un solde de 1.629,17 euros, montant limité à 1.619,17 euros tel que repris au questionnaire (p. 5) ;

Attendu que la défenderesse succombant sur l'intégralité de la demande, les frais de plainte liquidés à la somme de 161,92 euros doivent être laissés à sa charge ;

Par ces motifs,

Statuant contradictoirement ;

Disons la demande recevable et entièrement fondée ;

Condamnons en conséquence la défenderesse, la Firme OV sous l'appellation de laquelle exerce Monsieur C, à payer aux demandeurs, Monsieur A et Madame B, la somme de 1.619,17 euros ;

Laissons à la charge de la défenderesse les frais de plainte liquidés à la somme de 161,92 euros.