

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 13 MAI 2014

En cause:

Monsieur et Madame A - B, domiciliés XXX.

Demandeurs
représentés à l'audience par. Mr. C
Mme. B comparissant personnellement à l'audience.

Contre:

OV, ayant son siège XXX.
Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse
Représentée à l'audience par Mr. D, directeur.

Nous soussignés:

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

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 16 Boulevard du Roi Albert II (Service Fédéral Public Economie) 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, signé par les demandeurs le 14.11.2013 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 18.11.2013;

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 13.5.2014;

SA2014-0017

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 13.05.2014;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs, par l'intermédiaire de IV, ont réservé un voyage au Portugal avec croisière à bord du A, pour 2 personnes du 13.05.2013 au 20.05.2013; voyage organisé par OV, au prix total de 2.834,00€.

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.

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 par l'intermédiaire de IV, les demandeurs ont réservé un voyage au Portugal avec croisière à bord du A, pour 2 personnes du 13.05.2013 au 20.05.2013; voyage organisé par OV, au prix total de 2.834,00€.

Le 13.05.2013, jour du départ, il y a eu une grève des services de bagages à l'aéroport. Suite à cette grève les voyageurs ont dû embarquer sans leurs bagages. Le voyageur A étant diabétique, les demandeurs n'ont pas osé embarquer sans leurs bagages qui contenaient les médicaments et produits dont Mr. A a régulièrement besoin. Les voyageurs n'ont dès lors pas embarqué et ont renoncé à leur voyage.

Les voyageurs A-B reprochent à l'organisateur du voyage de n'avoir pris aucune mesure pour gérer le problème et d'avoir manqué à son devoir d'assistance et secours aux voyageurs en difficultés (art 18§3 loi contrats de voyages) et réclament le remboursement intégral du prix de leur voyage 2.834,00€.

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.

Les demandeurs, par l'intermédiaire de IV, ont réservé un voyage au Portugal avec croisière à bord du A, pour 2 personnes du 13.05.2013 au 20.05.2013; voyage organisé par OV, au prix total de 2.834,00€.

Le 13.05.2013, jour du départ, il y a eu une grève des services de bagages à l'aéroport. Suite à cette grève les voyageurs ont dû embarquer sans leurs bagages. Le voyageur A étant diabétique, les demandeurs n'ont pas osé embarquer sans leurs bagages qui contenaient les médicaments et produits dont Mr. A a régulièrement besoin. Les voyageurs n'ont dès lors pas embarqué et ont dû renoncer à leur voyage.

Il s'avère que (le représentant de) l'organisateur du voyage n'a en effet pas pris de mesures adéquates pour gérer le problème et n'a pas donné d'assistance et secours aux voyageurs A-B qui ne pouvaient pas embarquer sans leurs bagages qui contenaient les médicaments et produits dont Mr. A a régulièrement besoin.

Suite à ce manque d'assistance et de secours les demandeurs n'ont pas osé embarquer sans leurs bagages et ont dû renoncer à leur voyage.

De ce fait, ayant perdu le prix total de leur voyage, les voyageurs ont subi un dommage de 2.834,00€.

SA2014-0017

Lors de l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience, il s'avère qu'entretemps l'organisateur du voyage a finalement remboursé aux demandeurs le montant de 2.510,00€ que lui avait versé l'intermédiaire.

A l'audience les demandeurs réclament donc à juste titre la somme restante de 324€ et les frais de procédure.

Il y a donc lieu de condamner la défenderesse à payer aux demandeurs encore 324€ de dédommagement.

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 la défenderesse.

PAR CES MOTIFS LE COLLEGE ARBITRAL

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

Dit la demande recevable et fondée dans la mesure qui suit;

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 324,00€ de dédommagement.

Délaisse à charge de la défenderesse les 285,40€ de frais de la procédure.

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 13 mai 2014

Le Collège arbitral

SA2014-0017

Grève des services de bagages à l'aéroport. Les voyageurs doivent embarquer sans leurs bagages.

Voyageur, étant diabétique, n'ose pas embarquer sans ses bagages qui contiennent ses médicaments et doit renoncer au voyage.

L'organisateur du voyage ayant manqué à son devoir d'assistance et de secours aux voyageurs en difficultés (art 18§3) doit rembourser le prix intégral du voyage.

Organisateur du voyage condamné à payer 324€ de dédommagement + frais de la procédure.

A la majorité des voix.