

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 23 AVRIL 2013

En cause:

Monsieur A et son épouse
B, domiciliés xxx.
ne comparissant pas à l'audience.

Demandeurs

Contre:

OV, dont le siège est établi xxx,
Lic. xxx N° Entreprise xxx
représentée par Monsieur C, Quality Control Supervisor

Défenderesse

Nous soussignés:

1. Monsieur xxx, xxx,
président du collège arbitral.
2. Madame xxx, xxx,
représentant l'industrie du tourisme.
3. Monsieur xxx, xxx,
représentant l'industrie du tourisme.
4. Madame xxx, xxx
représentant les consommateurs.
5. Monsieur 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 le demandeur le 08.10.2012 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 10.10.2012 ;

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 23.04.2013 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 23.04.2013 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 27.02.2012, par l'intermédiaire Voyages IV, les demandeurs ont réservé un voyage au Maroc pour 2 pers, du 6 au 20.07.2012 ; voyage organisé par OV, au prix de 4.572,92€.

Que dès lors des contrats de voyages ont été conclus avec d'un côté l'intermédiaire IV et d'autre côté l'organisateur de voyages OV, 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 le 27.02.2012, par l'intermédiaire Voyages IV, les demandeurs ont réservé un voyage au Maroc pour 2 pers, du 6 au 20.07.2012 , voyage organisé par OV comprenant un séjour à l'hôtel A à Agadir.

A la page 14 de la brochure avec le cahier des prix les demandeurs lisent :

« Si les prix sont plus bas dans une prochaine édition des prix, ces prix les plus bas seront automatiquement applicables, tant pour ceux qui ont déjà réservé que pour ceux qui doivent encore réserver.

Quelque temps après, les demandeurs constatent que OV annonce sur le site XXX :

« Hôtel A : jusqu'au 31/05/2012 30% de réduction pour séjours entre le 01.07 et le 21.07.2012 et 25% de réduction pour séjours du 22.07 au 05.08.2012.

Les demandeurs dès lors estiment que leur voyage devrait être facturé 225,42€ de moins et reprennent contact avec l'intermédiaire de voyages et l'organisateur du voyage.

L'organisateur OV fait valoir que dans le cas la réduction était une promotion, une réduction instantanée 'Deal of the Day' et non pas une nouvelle édition du cahier des prix et qu'il est impossible d'appliquer les promotions à titre rétroactif.

Les demandeurs ne pouvant plus obtenir le prix promotionnel, à défaut de solution à l'amiable, saisissent la Commission de Litiges Voyages en introduisant le questionnaire le 10.10.2012 avec une demande de :

- la différence de prix	225,42€	
- frais de plainte	24,05€	Total 249,47€.

DISCUSSION

1. Fondement de la demande :

Il résulte des éléments de la cause que la demande est non fondée.

A la page 14 de la brochure avec le cahier des prix il est marqué que :

« Si les prix sont plus bas dans une prochaine édition des prix, ces prix les plus bas seront automatiquement applicables, tant pour ceux qui ont déjà réservé que pour ceux qui doivent encore réserver.

Bien qu'il n'ait plus été ajouté noir sur blanc que cette garantie qualité/prix n'était pas applicable aux actions promotionnelles temporaires et variables, il est suffisamment clair que cette garantie s'appliquait seulement à une prochaine édition du cahier des prix.

Dans le cas, le prix moins élevé, invoqué par les demandeurs, ne se trouvait pas dans une nouvelle édition du cahier des prix mais résultait d'une action promotionnelle 'Deal of the Day', un avantage variable qui peut être adapté ou supprimé à tout moment et qui n'a pas d'effet rétroactif.

Dans la mesure que des places / chambres risquent de rester non-prises, il est d'usage que des actions promotionnelles, last minutes, Deal of te Day ... sont lancées.

Ces actions promotionnelles ne constituent pas une nouvelle édition du cahier des prix.

Dans le questionnaire le demandeur a seulement mis en cause l'organisateur du voyage OV.
Dans le dossier entier avec toutes les pièces et correspondances ainsi que dans les arguments développés par les parties on ne peut toutefois trouver la moindre faute ou le moindre manque aux obligations dans le chef de l'organisateur OV, pouvant engager la responsabilité de celui-ci en vertu des articles de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

Aucun manque aux obligations ni faute n'étant démontré dans le chef de l'organisateur du voyage, la demande doit être déclarée non fondée.

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 en l'absence des demandeurs, se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable mais non fondée ;

Déboute les demandeurs de leur demande avec charge de 100€ de frais de la procédure.

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 23 avril 2013

Le Collège arbitral

A la page 14 de la brochure avec le cahier des prix il est marqué que :

« Si les prix sont plus bas dans une prochaine édition des prix, ces prix les plus bas seront automatiquement applicables, tant pour ceux qui ont déjà réservé que pour ceux qui doivent encore réserver.

Cette garantie qualité / prix n'est pas applicable aux actions promotionnelles et temporaires, mais seulement à de prochaines éditions du cahier des prix.

Demande de remboursement de la différence de prix est non fondée – frais à charge des demandeurs.

A la majorité des voix.