

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 20 DECEMBRE 2013

En cause:

Madame A, XXX,

Demanderesse
comparaissant personnellement à l'audience

Contre:

IV, XXX
Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse
représentée à l'audience par Mtre. B, avocat à XXX.

et Contre:

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

Défenderesse
ne comparaissant pas à l'audience

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. Monsieur XXX, XXX,
représentant l'industrie du tourisme.

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 la demanderesse le 16.07.2013 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 16.07.2013 ;

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 20.12.2013 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 20.12.2013 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que, par l'intermédiaire IV, XXX, la demanderesse a réservé un voyage pour 2 personnes au Sri Lanka et Maldives, du 1 au 15.4.2012, voyage organisé par OV, au prix de 6.232,20€

Que dès lors des contrats de voyage 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 déposées par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que, par l'intermédiaire IV, XXX, la demanderesse a réservé un voyage pour 2 personnes au Sri Lanka et Maldives, du 1 au 15.4.2012, voyage organisé par OV, au prix de 6.232,20€

La demanderesse a payé à l'intermédiaire de voyages:

- le 5.10.2011 un acompte de 1.869,66€
- le 7.02.2012 le solde de 4.362,54€.

L'intermédiaire de voyages a payé à l'organisateur du voyage:

- le 14.10.2011 la facture du 5.11.2011 d'un acompte de 1.500,00€
- le 23.03.2012 la facture du 22.03.2012 du solde de 4.222,12€.

A l'arrivée aux Maldives pour la deuxième partie du voyage la demanderesse s'est vu refuser le transport aérien vers l'hôtel, le paiement couvrant son séjour aux Maldives n'étant pas reçu; à moins qu'elle ne paye 2.880 US\$, représentant le prix du séjour.

Après discussions, moyennant paiement de 1.000,00 US\$, la demanderesse a pu embarquer dans le dernier vol.

La limite de sa carte de crédit ayant été épuisée, la demanderesse a passé son séjour aux Maldives sans moyens financiers suffisants.

A défaut de solution la demanderesse a saisi la Commission de Litiges Voyages en introduisant le questionnaire, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 16.07.2013. La demanderesse demande un dédommagement de 1.030,00€ pour frais de communication, journée perdue à l'aéroport aux Maldives et dommage moral.

DISCUSSION:

1. La demande:

En conclusions du 22.11.2013, la défenderesse IV invoque la prescription de l'action.

Conformément à l'art. 30.2 de la loi régissant les contrats de voyage le délai de prescription de l'action en dédommagement est fixé à un an et prend cours à la date à laquelle le contrat dispose que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend.

Le voyage de la demanderesse a pris fin le 15.4.2012 et la requête en arbitrage a été déposée le 16.7.2013.

Pour ce qui est de la défenderesse IV, il y a donc lieu de constater que l'action de la demanderesse est prescrite.

2. Fondement de la demande

Pour ce qui est de la défenderesse OV, il résulte des éléments de la cause que la demande est fondée.

L'art. 17 de la loi régissant les contrats de voyage prescrit que l'organisateur de 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, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services....

A son arrivée aux Maldives pour la deuxième partie du voyage la demanderesse s'est vu refuser le transport aérien vers l'hôtel, le paiement couvrant son séjour aux Maldives n'étant pas reçu; à moins qu'elle ne paye 2.880 US\$ représentant le prix du séjour. Après discussions seulement, moyennant paiement de 1.000,00 US\$, la demanderesse a pu embarquer dans le dernier vol.

De ces faits il faut constater que l'organisateur du voyage OV avait manifestement trop tardé à payer ses prestataires de services aux Maldives.

Il y a donc lieu de constater que l'organisateur du voyage a manqué aux obligations découlant du contrat d'organisation de voyages.

3. Le dommage

Après discussions, moyennant paiement de 1.000,00 US\$, la demanderesse a pu embarquer dans le dernier vol. La demanderesse de ce fait a en effet perdu beaucoup de temps à l'aéroport avec des discussions concernant le prix de séjour non reçu.

La limite de sa carte de crédit ayant été épuisée, la demanderesse a passé son séjour aux Maldives sans moyens financiers suffisants.

Il y a donc lieu de constater qu'il y a bien manqué aux obligations / faute dans le chef de l'organisateur de voyages OV causant du dommage aux voyageurs, ce dommage pouvant être fixé à 1.030,00€.

La demande de la demanderesse contre l'organisateur du voyage OV s'avère donc fondée pour le dédommagement de 1.030,00€.

3. 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 Sri Tours.

PAR CES MOTIFS LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande prescrite contre la défenderesse IV.

Dit la demande recevable et fondée contre la défenderesse OV;

Fixe le dommage de la demanderesse à 1.030,00€ et condamne la défenderesse OV à payer à la demanderesse le montant de 1.030,00€ de dédommagement.

Délaisse à charge de la défenderesse OV les frais de la procédure de 103,00€.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 20 décembre 2013

Le Collège arbitral

Résumé SA2013-0071

Voyage au Sri Lanka et Maldives pour 2 pers. réservé par l'intermédiaire IV et organisé par OV, au prix de 6.110,00€

L'organisateur du voyage ayant trop tardé à payer les prestataires de services les voyageurs ont du payer 1.000,00 US\$ et ont du passer leur séjour aux Maldives sans moyens financiers suffisants.

Action prescrite contre IV.

Action en dédommagement de 1.030,00€ recevable et fondée contre OV.

Condamnation de OV à payer 1.030,00€ de dédommagement + 103,00€ de frais de procédure.

Jugé à l'unanimité.