

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 20 avril 2017

En cause:

Mme A et Mr B, XXX

Demandeurs

pas personnellement présents ni représentés à l'audience.

Contre:

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

Défenderesse,

Représentée à l'audience par Mtre C loco Mtre D, avocats à XXX.

Et

IV. ayant son siège à XXX, Lic. XXX

Défenderesse,

Pas présente ni représentée à l'audience;

Nous soussignés:

Mr XXX, président du collège arbitral ;
Mme XXX, représentant l'industrie du tourisme ;
Mme XXX, représentant l'industrie du tourisme ;
Mme XXX, représentant les consommateurs ;
Mme XXX, représentant les consommateurs ;

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles,

en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles.

assistés de Mme XXX, Secrétaire Générale, en qualité de greffier,

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, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 16/02/2017 ;
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 20/04/2017 ;
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 20/04/2017 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la demanderesse a réservé de la brochure OV un voyage à Londres, Londres Classic, Stade de Chelsea et Harry Potter, pour 2 p. du 13/08/2016 au 14/08/2016 avec séjour à l'hôtel A 4* au prix global de 350,00€. (=175€/pp)

Que dès lors un contrat de voyages a été conclu 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 valable d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

QUANT AUX FAITS :

Les demandeurs ont réservé de la brochure OV un voyage en autocar de luxe à Londres, Londres Classic, Stade de Chelsea et Harry Potter, pour 2 p. du 13/08/2016 au 14/08/2016 avec séjour à l'hôtel A 4*, au prix global de 350,00€ (=175,00€/pp).

La brochure OV prévoit un détail du voyage en autocar de luxe avec tour panoramique à Londres, visite des studios Harry Potter, sans référence aucune toutefois à un autre organisateur du voyage.

La facture/confirmation de OV porte aussi la mention : *Réceptif : IV*.

Dans le questionnaire les demandeurs, formulent de multiples plaintes contre IV qu'ils considèrent être l'organisateur et contre OV qu'ils considèrent être l'intermédiaire et exigent un dédommagement de 550,00€ pour :
remboursement du voyage, remboursement frais de procédure + divers et dommage moraux.

OV a fait une proposition à titre commercial et sans engager sa responsabilité.

IV fait savoir que, Manu Voyages étant l'organisateur du voyage et IV étant fournisseur de services, l'organisateur OV est responsable de la bonne exécution du voyage.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Les demandeurs ont réservé de la brochure OV un voyage en autocar de luxe à Londres, Londres Classic, Stade de Chelsea et Harry Potter, pour 2 p. du 13/08/2016 au 14/08/2016 avec séjour à l'hôtel A 4*, au prix global de 350,00€ (=175,00€/pp).

La brochure OV prévoit un détail du voyage, toutefois sans référence aucune à un autre organisateur du voyage.

La facture/confirmation de OV porte aussi la mention : « *Réceptif : IV* » ; mention succincte qui ne permet certainement pas aux voyageurs de distinguer clairement intermédiaire et organisateur du voyage et autres prestataires de services avec leur nom et adresse.

Les voyageurs ont réservé d'une brochure OV sans référence aucune à un autre organisateur du voyage. Le dossier ne contient aucune pièce mentionnant clairement dans la phase précontractuelle le nom et l'adresse d'un autre organisateur de voyages.

Les voyageurs n'ont apparemment pris connaissance de l'existence d'IV qu'après les plaintes et remarques qui ont dénoncé une mauvaise exécution du contrat de voyage. Seulement après le voyage apparemment, en lettre du 19/08/2016, OV annonce pour la première fois clairement que l'organisation complète de ce voyage a été faite par IV, XXX – tel. XXX.

Il y a donc tout lieu de constater que seulement OV, ayant vendu ou offert en vente un contrat d'organisation de voyages tel que prévu en art 1. Loi contrats de voyages, a agi en tant qu'organisateur du voyage et est à considérer être l'organisateur du voyage.

Il y a bien, dans le contexte général de ce voyage à Londres, à distinguer deux contrats :

- 1) le contrat d'organisation de voyages entre OV et les demandeurs ; contrat de voyages au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages
- 2) le contrat entre l'organisateur Manu Voyages et le prestataire de services IV ; contrat auquel les demandeurs sont totalement étrangers et dont l'exécution ne relève pas de la compétence du collège arbitral de la Commission de Litiges Voyages.

Dans le cas présent la demande se rapporte clairement au contrat d'organisation de voyages entre OV et les demandeurs ; contrat de voyages au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyage.

Se référant à l'art 20 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages OV invoque la non recevabilité de la demande, la demanderesse A n'ayant adressé le moindre courrier à OV. Il va de soi que cet argument ne tient pas vraiment debout. Il s'avère en effet que, suite immédiate à ce voyage désastreux, plusieurs plaintes ont été adressées à OV, parmi lesquelles précisément la plainte détaillée par mail du 15.08.2016, signé des participants du car 2, y compris la demanderesse. Ces plaintes ne constituent nulle part l'introduction à une action en réparation collective mais obligent plutôt à constater que dans le cas présent les droits de défense de OV n'ont pas du tout été lésés....puisque précisément ces plaintes ont apparemment permis OV, en lettre du 19.08.2016, d'annoncer pour la première fois que l'organisation complète de ce voyage aurait été faite par IV, XXX – tel. XXX et de formuler une proposition à titre commercial sans engager sa responsabilité.

Art. 17 loi contrats de voyage : L'organisateur de voyages 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 qui en découlent.....

Art. 18 loi contrats de voyage : L'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations....

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 dans le cas présent l'organisateur du voyage OV n'a pas assuré 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 qui en découlent. Les voyageurs, suite à une exécution totalement défectueuse du contrat de voyage, ont manifestement connu des désagréments, inconvénients et déceptions concernant :

- absence de vérification identités
- tour panoramique pas réalisé
- manque de tickets pour studios Harry Potter, élément essentiel du voyage
- guide non francophone imposant un package
- voyage inconfortable en autocar

SA2017-0018

Le collège arbitral, après mûres réflexions fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 450,00€ pour tout dommage.

La demande des demandeurs s'avère donc recevable et fondée pour le montant de 450,00€ de dédommagement à payer par OV aux demandeurs.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre OV recevable et fondée dans la mesure suivante ;

Fixe le dommage des demandeurs à 450,00€

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 450,00€ de dédommagement.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 20.04.2017.

Le Collège Arbitral