

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 05 juillet 2018

En cause:

Mr. et Mme. XXX – XXX, XXX, XXX et les enfants XXX et XXX et XXX, .

Demandeurs,

personnellement présents à l’audience, assistés à l’audience par Mme XXX

Contre:

OV , ayant son siège XXX, XXX

N° Entreprise XXX

Défenderesse,

représentée à l’audience par Mme. XXX ;

Nous soussignés:

Mr. XXX, président du collège arbitral ;

Mme XXX, représentant les consommateurs ;

Mme XXX , représentant les consommateurs ;

Mme XXX, représentant l’industrie du tourisme;

Mr. XXX, représentant l’industrie du tourisme ;

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 par Mme XXX 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 01/05/2018;

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 05/07/2018 ;

Vu l’instruction de la cause, faite oralement à l’audience du 05/07/2018 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé auprès de OV, XXX, un voyage en Turquie, pour 5 personnes, du 05 au 26/08/2017 avec vols BRU-BODRUM et BODRUM-BRU et séjours à l'hôtel XXX, du 05 au 19/08/2017 et à l'hôtel XXX, du 19 au 26/08/2017, all-in, voyage organisé au prix total de 7.100,00€.

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 :

Il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé auprès de OV, XXX, un voyage en Turquie, pour 5 personnes, du 05 au 26/08/2017 avec vols BRU-BODRUM et BODRUM-BRU et séjours à l'hôtel XXX, du 05 au 19/08/2017 et à l'hôtel XXX, du 19 au 26/08/2017, all-in, voyage organisé au prix total de 7.100,00€.

Il résulte des pièces du dossier :

- que OV ayant agi en qualité d'intermédiaire pour un organisateur de voyages non établi en Belgique et/ou ne mentionnant pas clairement le nom et l'adresse de l'organisateur de voyages ni son intervention en tant qu'intermédiaire de l'organisateur de voyages, doit être considéré l'organisateur de voyages.

- que la confirmation remise aux voyageurs mentionne : *» Les conditions de voyage générales de la Commission de Litiges Voyages ont priorité sur toutes autres conditions qui seraient en contradiction avec celles-ci ».*

Après le séjour à l'hôtel XXX, du 05 au 19/08/2017 les demandeurs ont dû constater qu'aucune réservation n'avait été faite pour eux à l'hôtel XXX. A défaut d'autre solution les demandeurs se sont vus contraints de retourner à l'hôtel XXX, du 19 au 26/08/2017.

En plus les demandeurs ont dû constater que le vol BODRUM-BRU confirmé n'avait pas été réservé. Il a donc fallu réserver de nouveaux tickets d'avion pour le retour qui n'a pu être effectué que pour 2 personnes le 26/08 et 3 personnes le 27/08/2017.

Les demandeurs n'ont donc pas pu profiter de leur semaine de vacances au XXX et ont dû payer 2.037,23€ supplémentaires :

1.590,34€ à l'hôtel XXX, du 19 au 26/08/2017

236,89€ nuitée supplémentaire pour 3 personnes

210,00€ transferts entre les différents hôtels

Une promesse écrite de OV de dédommagement étant restée sans suite, par lettre recommandée du 03/03/2018 OV se est mise en demeure de payer la somme de 7.537,23€ pour :

- 3.000,00€ réservation XXX non effectuée
- 2.037,23€ frais supplémentaires
- 2.500,00€ dédommagement

Avec le questionnaire, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 01/05/2018/2017, les demandeurs exigent un dédommagement de 7.537,23€.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Les demandeurs soumettent le litige au collège arbitral de la Commission Litiges Voyages avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 01/05/2018, c.à.d. moins d'un an après la date à laquelle le contrat dispose que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend. (art. 30 loi contrats de voyage)

Les demandeurs ont réservé auprès de OV, un voyage en Turquie, pour 5 personnes, du 05 au 26/08/2017 avec vols BRU-BODRUM et BODRUM-BRU et séjours à l'hôtel XXX, du 05 au 19/08/2017 et à l'hôtel XXX, du 19 au 26/08/2017, all-in, voyage organisé au prix total de 7.100,00€.

La défenderesse OV pour autant qu'ayant agi en qualité d'intermédiaire pour un organisateur de voyages non établi en Belgique et/ou ne mentionnant pas clairement le nom et l'adresse de l'organisateur de voyages ni son intervention en tant qu'intermédiaire de l'organisateur de voyages doit être considéré l'organisateur de voyages (art 2 et 23 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages) .

La confirmation remise aux voyageurs mentionne : » *Les conditions de voyage générales de la Commission de Litiges Voyages ont priorité sur toutes autres conditions qui seraient en contradiction avec celles-ci* ».

Il s'avère que :

- aucune réservation n'avait été faite pour les demandeurs à l'hôtel XXX.

A défaut d'autre solution les demandeurs se sont vus contraints de retourner à l'hôtel XXX, du 19 au 26/08/2017.

- que le vol de retour BODRUM-BRU confirmé n'avait pas été réservé. Il a donc fallu réserver de nouveaux tickets d'avion pour le retour qui n'a pu être effectué que pour 2 personnes le 26/08 et 3 personnes le 27/08/2017.

Les demandeurs ont donc raté leur séjour au Club XXX de 1.700,00€ et ont dû payer
- 1.590,34€ à l'hôtel XXX, du 19 au 26/08/2017
- 236,89€ nuitée supplémentaire pour 3p. ne pouvant rentrer que le 27/08
- 210,00€ transferts entre les différents hôtels .

Il y a donc lieu de constater qu'il n'y a en effet pas eu la bonne exécution du contrat par l'organisateur du voyage conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations qui découlent de celui-ci (art 17 loi contrats de voyage). La défenderesse n'a pas seulement manqué gravement à ses obligations mais a abandonné les demandeurs à leur sort aussi bien pendant qu'après le voyage. Les demandeurs ont de ce fait connu d'importants désagréments et subi des dommages que le Collège Arbitral, après mûres réflexions, fixe ex aequo et bono à 3.487,23€ pour tout dommage.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande des demandeurs s'avère fondée pour le montant de 3.487,23€ de dédommagement.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre OV recevable et fondée pour le montant de 3.487,23€ .

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs un dédommagement de 3.487,23€.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 05.07.2018.

Le Collège Arbitral

SA2018-0044

SA2018-0044 / OV

Les demandeurs ont réservé auprès de OV, un voyage en Turquie, pour 5 personnes, du 05 au 26/08/2017 avec vols BRU-BODRUM et BODRUM-BRU et séjours à l'hôtel XXX, du 05 au 19/08/2017 et à l'hôtel Club XXX, du 19 au 26/08/2017, all-in, voyage organisé au prix total de 7.100,00€.

La défenderesse OV pour autant qu'ayant agi en qualité d'intermédiaire pour un organisateur de voyages non établi en Belgique et/ou ne mentionnant pas clairement le nom et l'adresse de l'organisateur de voyages ni son intervention en tant qu'intermédiaire de l'organisateur de voyages doit être considéré l'organisateur de voyages (art 2 et 23 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages) .

Il s'avère que :

- aucune réservation n'avait été faite pour les demandeurs à l'hôtel Club XXX. A défaut d'autre solution les demandeurs se sont vus contraints de retourner à l'hôtel XXX, du 19 au 26/08/2017.

- que le vol de retour BODRUM-BRU confirmé n'avait pas été réservé. Il a donc fallu réserver de nouveaux tickets d'avion pour le retour qui n'a pu être effectué que pour 2 p. le 26/08 et 3p. le 27/08/2017.

Les demandeurs ont donc raté leur séjour au XXX (1.700,00€) et ont dû payer 1.590,34€ à l'hôtel XXX, du 19 au 26/08/2017, 236,89€ nuitée supplémentaire pour 3p. ne pouvant rentrer que le 27/08 et 210,00€ transferts entre les différents hôtels .

Il y a donc lieu de constater que les demandeurs prouvent qu'il n'y a en effet pas eu la bonne exécution du contrat par l'organisateur du voyage conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations qui découlent de celui-ci (art 17 loi contrats de voyage). La défenderesse n'a pas seulement manqué gravement à ses obligations mais a abandonné les demandeurs à leur sort aussi bien pendant qu'après le voyage. Les demandeurs ont de ce fait connu d'importants désagréments et subi des dommages que le Collège Arbitral, après mûres réflexions, fixe ex aequo et bono à 3.487,23€ pour tout dommage.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande des demandeurs s'avère fondée pour le montant de 3.487,23€ de dédommagement.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 05/07/2018.