

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 24 OCTOBRE 2013

En cause :

Monsieur A et Madame B, domiciliés ensemble à XXX,

Demandeurs ne comparaisant pas

Contre

OV, Société immatriculée sous le numéro d'entreprise XXX, dont le siège social est établi à XXX,

Défenderesse représentée par Monsieur C, Quality Control Supervisor,

L'an 2013, le 24 octobre, à 1000 Bruxelles, Boulevard du Roi Albert II, n° 16, en la salle d'audience où les parties ont été invitées à comparaître le 10 juin 2013,

Nous soussignés, en qualité d'arbitres de la Commission de Litiges Voyages,

Monsieur XXX, domicilié à XXX, Président du Collège ;

Madame XXX, domiciliée à XXX, représentant les Consommateurs ;

Madame XXX, domiciliée à XXX, représentant les Consommateurs ;

Monsieur XXX, domicilié à XXX, représentant l'Industrie du Tourisme ;

Madame XXX, domiciliée à XXX, représentant l'Industrie du Tourisme,

Assistés de Madame XXX en qualité de Greffier ;

AVONS PRONONCE A L'UNANIMITE LA SENTENCE SUIVANTE :

Vu les articles 1676 et suivants du Code judiciaire,

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages rédigé, complété et signé par les demandeurs en langue française reçu le 1^{er} février 2013,

Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française au choix des parties et notamment :

- L'accord écrit des parties sur la procédure d'arbitrage,
- Les pièces déposées par elles,
- Leurs moyens développés par écrit,

- Leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 24 octobre 2013 ;
-

Attendu que le 4 août 2012, les demandeurs, Monsieur A et son épouse Madame B ont obtenu à l'agence IV, la fourniture par la défenderesse OV d'un voyage en avion au Kenya, du dimanche 2 septembre au dimanche 9 septembre 2012 avec séjour partie en pension complète, partie en demi-pension (P. 75) pour le prix de 5.086,84 euros (P. 12) ;

Que les demandeurs furent satisfaits de leur voyage considérant que celui-ci « était à la hauteur de (leurs) espérances » (P. 16) mais se plaignent du retard apporté au vol de retour, retard dont ils évaluent la durée à 17 heures et réclament une indemnisation de l'ordre de 900,00 euros (P. 10) ;

Que la défenderesse OV conclut que la demande n'est pas fondée ;

Attendu que le contrat de voyage portait que le vol de retour aurait lieu au départ de Mombasa le lundi 10 septembre 2012 à 10h50, l'arrivée à Bruxelles étant prévue à la même date à 19h30 (P. 11 et 67), l'horaire étant fixé sous réserve, selon la défenderesse (P. 71) ;

Qu'en fait, le départ du vol de retour n'eut lieu que le 11 septembre 2012 à 3 heures du matin ;

Attendu qu'il ressort des pièces que les demandeurs ont été informés « le dimanche après-midi », soit le 9 septembre 2012 que le « vol de retour pour Bruxelles prévu le lundi 10 à 10h30 » (en réalité 10h50), était retardé et « que l'avion décollerait seulement à minuit » (v. P. 16 et plainte de la demanderesse en destination de IV le 26 septembre 2012) ;

Que la défenderesse précise (P. 71), sans être critiquée à cet égard, qu'après l'information précitée donnée aux demandeurs le 9 septembre 2012, la modification définitive d'horaire donnée le 10 septembre 2012 prévoyait un départ de Mombasa le 11 septembre 2012 à 2h30 du matin ;

Attendu qu'il s'ensuit qu'entre l'information du départ à 2h30 et l'heure d'envol réel à 3h00 du matin le 11 septembre 2012, la durée du retard est limitée et ne donne pas lieu à indemnisation ;

Qu'il sied également de relever que les demandeurs ne comparaissent pas pour soutenir leur action ;

Qu'il y a lieu en conséquence de dire celle-ci non fondée et d'en débouter les demandeurs avec la charge des dépens ;

Par ces motifs,

Statuant par défaut à l'égard des demandeurs ;

Disons l'action recevable mais non fondée ;

En déboutons les demandeurs et laissons à ceux-ci la charge des dépens liquidés à la somme de 100,00 euros.