

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 26 juin 2014

En cause:

Monsieur A et Mme. B, domiciliés XXX.

Demandeurs

Mme B comparaisant personnellement à l'audience.

Contre:

OV, ayant son siège social XXX.

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

Représentée à l'audience par Mme. C, Customer Service.

Nous soussignés:

1. Monsieur XXX, XXX,
président du collège arbitral.
2. Monsieur XXX, XXX,
représentant l'industrie du tourisme.
3. Monsieur XXX, XXX,
représentant les consommateurs.

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; dorénavant : City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles.

assistés de Madame 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 13.02.2014 ;

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 26.6.2014 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 26.6.2014 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 7.1.2013 les demandeurs ont réservé un voyage au Mexique, Cancun, pour 3 p. du 25.3.2013 au 08.4.2013, voyage organisé par la défenderesse, au prix global de 6.529,90€.

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 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 7.1.2013 les demandeurs ont réservé un voyage au Mexique, Cancun, pour 3 p. du 25.3.2013 au 08.4.2013, voyage organisé par la défenderesse, au prix global de 6.529,90€.

Le jour du départ le vol Bruxelles-Francfort a connu un retard de quelques 35 minutes.

De ce fait les voyageurs ont raté leur connecting flight de Francfort à Cancun.

Les voyageurs ont du continuer leur voyage par un autre itinéraire Francfort - Mexico City - Cancun pour arriver finalement à Cancun avec un retard de quelques 8 heures.

La défenderesse OV propose un dédommagement sous forme d'un chèque voyage de 308 € pour la première nuit d'hôtel.

Les demandeurs désirent recevoir en liquide et non en chèque voyage le montant de 600€/pers. par 3 heures de retard de vol, soit $3 \times 600 \times 3p. = 4.800€$ de dédommagement.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Suivant l'art.17 loi contrats de voyages 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 découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services.

Suivant l'art.18 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.

Le fait que, le vol Bruxelles-Francfort ayant connu un retard de quelques 35 minutes, les voyageurs ont raté le connecting flight Francfort-Cancun et sont arrivés à Cancun par un autre itinéraire avec quelques 8 heures de retard n'est pas une 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.

De ce fait les voyageurs ont connu des désagréments qui donnent lieu à un dédommagement.

Il est clair que le voyageur ayant droit à un dédommagement doit pouvoir disposer librement du dédommagement accordé. Les bons cadeaux et les chèques voyages par contre créent un lien inadmissible avec le voyageur qui se trouve en quelque sorte obligé d'acheter un autre voyage pour pouvoir bénéficier de son dédommagement.

Il est dès lors généralement connu et admis dans le tourisme que les bons cadeaux et les chèques voyages ne constituent pas une forme correcte de dédommagement.

SA2014-0036

Le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 500€ pour tout dommage, que la défenderesse doit payer aux demandeurs.

Il y a donc lieu de condamner la défenderesse à payer aux demandeurs un dédommagement de 500€.

- 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. Il faut toutefois constater que les demandeurs, ayant formulé une demande bien exagérée, ont rendu un arrangement à l'amiable quasi impossible et dès lors la procédure inévitable.

Il y a donc lieu de partager les frais, 100€ des frais étant à charge de OV et 380€ des frais restant à charge des demandeurs.

PAR CES MOTIFS
LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande recevable et fondée comme suit;

Fixe le dommage des demandeurs à 500€;

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 500€ de dédommagement;

Délaisse à charge de la défenderesse OV 100€ des frais de la procédure;

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 26.6.2014.

Le Collège Arbitral

SA2014-0036

Voyage au Mexique, Cancun, organisé par OV.

Le vol Bruxelles-Francfort ayant connu un retard de quelques 35 minutes, les voyageurs ont raté le connecting flight Francfort-Cancun et sont arrivés à Cancun par un autre itinéraire avec quelques 8 heures de retard.

Art 17 loi contrats de voyage: mauvaise exécution du contrat, non-conforme aux attentes raisonnables des voyageurs.

Le collège arbitral fixe le dommage ex aequo et bono à 500€ et condamne la défenderesse OV à payer 500€ de dédommagement aux voyageurs.

Les bons cadeaux et les chèques voyages ne constituent pas une forme correcte de dédommagement.

Partage les frais, la demande étant exagérée: 100€ des frais étant à charge de OV et 380€ des frais restant à charge des demandeurs.

A la majorité des voix.