

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 14 avril 2016

En cause:

Mr A, domicilié XXX.

Demandeur ne comparaisant pas personnellement, représenté à l'audience par Mme. B, Mme. C et Me. D, avocat, ayant son bureau à XXX.

Contre:

OV, ayant son siège social Boulevard XXX.

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

représentée à l'audience par Me. E loco Me. F, a avocat, ayant son bureau à XXX.

Nous soussignés:

Mr. XXX, président du collège arbitral.

Mme. XXX, représentant les associations des consommateurs.

Mme. XXX, représentant les associations des consommateurs.

Mme. XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme.

Mr. XXX, représentant le secteur de 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 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 05.01.2016 ;

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 14.04.2016 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 14.04.2016 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le demandeur a réservé chez OV un voyage en Arabie Saoudite, Médine – La Mecque, pour 4 p., au prix global de 5.100,00€.

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 et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que le demandeur a réservé chez OV un voyage en Arabie Saoudite, Médine – La Mecque, pour 4 p., au prix global de 5.100,00€.

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 05.01.2016, le demandeur demande 4 x 1.000,00€ de dédommagement; formulant les plaintes suivantes:

1. *les dates du voyage ont été modifiées*
2. *le voyage a été raccourci sans demande des voyageurs*
3. *les hôtels qui nous ont été promis ont été remplacés par d'autres hôtels*
4. *les voyages guidés ont été très mal organisés*

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

I.

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 demandeur a réservé chez OV un voyage en Arabie Saoudite, Médine – La Mecque, pour 4 p., au prix global de 5.100,00€.

Le collège arbitral constate dans le présent dossier de nouveau qu'il y a formation bien douteuse et discutable du contrat de voyage par OV, avec méconnaissance des règles prescrites par la loi régissant les contrats de voyage concernant la promotion, l'information et la formation du contrat de sorte que les voyageurs se retrouvent totalement privés des droits et garanties les plus élémentaires prévues par la loi régissant les contrats de voyages et ne peuvent finalement à aucun moment savoir ni contrôler ce qu'ils ont acheté et ce qui leur a été fourni et se retrouvent dans une quasi impossibilité de défendre leurs droits lors d'une contestation éventuelle de la bonne exécution du contrat de voyage.

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 05.01.2016, le demandeur demande 4 x 1.000,00€ de dédommagement.

La défenderesse, sans vraiment contester ou contredire les faits invoqués par le demandeur, semble plutôt mettre l'accent sur :

- le cas présent les attentes du voyageur n'étaient peut-être pas vraiment raisonnables
- l'absence de plainte par le voyageur pendant aussi bien qu'immédiatement après le voyage.

- l'absence de preuve des faits invoqués aussi bien que de faute ou de manque aux obligations et de dommage subi à cause de cette faute ou de ce manque aux obligations de l'organisateur du voyage.

Il y a lieu aussi de constater que le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 05.01.2016 porte la signature du demandeur et de toutes les personnes concernées ;

En ce qui concerne les plaintes du demandeur :

- *les dates du voyage ont été modifiées*
- *le voyage a été raccourci sans demande des voyageurs*
- *les voyages guidés ont été très mal organisés*

Il appartient au demandeur d'apporter les preuves des faits qu'il invoque, de la faute ou du manque aux obligations ayant fait qu'il n'y a pas eu bonne exécution du contrat de voyage par l'organisateur du voyage conformément aux attentes raisonnables du voyageur et du dommage subi à cause de cette faute ou de ce manque aux obligations de l'organisateur du voyage.

Il résulte de l'examen des dossiers et des pièces déposés par les parties, ainsi que des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que le demandeur n'apporte à cet égard pas la moindre preuve d'une faute ou d'un manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage, ayant causé un dommage au voyageur.

Le demandeur n'établit à cet égard nulle part l'existence d'une obligation contractuelle inexécutée ni d'une faute dans le chef de l'organisateur du voyage et le dossier ne contient aucune preuve d'une plainte pendant ou après le voyage ni d'un dommage réellement subi à cet égard.

- *les hôtels qui nous ont été promis ont été remplacés par d'autres hôtels*

Il n'est pas contesté par les parties en cause que les demandeurs se sont retrouvés à Médine dans un autre hôtel (A) que prévu.

A ce point il faut constater qu'il n'y a tout probablement 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. (art. 17 Loi contrats de voyages)

L'organisateur de voyages dès lors est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations. (art 18 Loi contrats de voyages).

II

Il y a donc lieu de constater que concernant les hôtels l'organisateur du voyage n'a pas donné la bonne exécution au 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.(art. 17 Loi 16.2.1994, contrats de voyage)

Reste à savoir dans quelle mesure, de ce fait, le demandeur a connu des désagréments et subi des dommages.

Le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage du demandeur ex aequo et bono à 4 x 400,00€.

- 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 OV.

La demande originale étant toutefois excessive et le demandeur n'ayant pas formulé de plaintes pendant ni immédiatement après le voyage, il y a lieu de partager les 400,00€ de frais de la procédure avancés par le demandeur entre les parties, laissant 320,00€ des frais à charge de OV et 80,00€ à charge du demandeur.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande recevable et fondée dans la mesure qui suit;

Fixe le dommage du demandeur à 1.600,00€ ;

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 1.600,00€ de dédommagement.

Condamne la défenderesse OV à payer 320,00€ des frais de la procédure;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 14.04.2016.

Le Collège Arbitral

RESUME

Le demandeur a réservé chez OV un voyage en Arabie Saoudite, Médine – La Mecque, pour 4 p. au prix global de 5.100,00€.

Le demandeur formule les plaintes suivantes:

- *les dates du voyage ont été modifiées*
- *le voyage a été raccourci sans demande des voyageurs*
- *les hôtels qui nous ont été promis ont été remplacés par d'autres hôtels.*
- *les voyages guidés ont été très mal organisés*

Exception faite pour le changement inattendu d'hôtel, le demandeur n'apporte aucune preuve des faits qu'il invoque, d'une faute ou d'un manque aux obligations ayant fait qu'il n'y a pas eu bonne exécution du contrat de voyage par l'organisateur du voyage conformément aux attentes raisonnables du voyageur, ni d'un dommage réellement subi à cause de cette faute ou de ce manque aux obligations de l'organisateur du voyage

Le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage du demandeur suite au changement d'hôtel ex aequo et bono à 1.600,00€.

Condamne la défenderesse OV à payer au demandeur le montant de 1.600,00€ de dédommagement.

La demande originale étant toutefois excessive et le demandeur n'ayant pas formulé de plaintes pendant ni immédiatement après le voyage, il y a lieu de partager les 400,00€ de frais de la procédure avancés par le demandeur, condamnant OV à payer 320,00€ de ces frais.

A l'unanimité des voix.