

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

Audience du 3 juin 2014

En cause :

Monsieur **A** et Madame **B** domiciliés ensemble à **XXX**,

Demandeurs comparaisant par leur mandataire, Monsieur **C**, **XXX**

Contre

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

Défenderesse représentée par Monsieur **D**, administrateur délégué, Madame **E**, agent commercial et Monsieur **F**, manager gérant ;

L'an 2014, le 3 juin à 1000 Bruxelles, Boulevard du Roi Albert II, n°16 en la salle d'audience où les parties ont été invitées à comparaître le 23 janvier 2014,

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

Monsieur **XXX**, magistrat honoraire, 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 prononcé à l'unanimité 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 le 26 novembre et 6 décembre 2013,

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

- Leur accord écrit sur la procédure d'arbitrage,
- Les pièces déposées par elles,
- Leurs moyens développés par écrit,
- Leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 3 juin 2014 ;

Attendu que les demandeurs, Monsieur A et Madame B, ont obtenu de la défenderesse, OV, selon un bon de commande BR/2302.1 du 1 juin 2013, l'organisation d'un voyage en Arabie Saoudite du 8 juillet au 8 août 2013, « forfait Hotel/avion » de 4200 €, un acompte de 1250 € ayant été versé lors de la délivrance du bon de commande ;

Que, pour les demandeurs, il s'agissait d'un voyage d'ordre spirituel ;

Attendu qu'il est apparu le 7 juin 2013, selon la défenderesse (v. lettre du 26.03.2014 – p. 42), que les autorités d'Arabie Saoudite avaient décrété que les séjours de pèlerinage de plus de quinze jours n'étaient plus autorisés ;

Que la défenderesse proposa aux demandeurs, en vertu de la décision précitée des autorités saoudiennes, de réduire leur séjour de pèlerinage à quinze jours au lieu d'un mois précédemment convenu ;

Que les demandeurs refusèrent cette proposition en raison de ce que le prix du voyage réduit de moitié était supérieur à la moitié du prix du voyage prévu au bon de commande ;

Que, le voyage étant annulé, la défenderesse remboursa l'acompte versé par les demandeurs sous déduction d'une somme de 200 € qu'elle retint au titre de « frais de visas », soutenant qu'elle avait « dû prendre en charge (ceux-ci) et ce bien avant que les nouvelles mesures « imposées par l'Arabie Saoudite (lui) soient connues » (p. 36 ou 42) ;

Que les demandeurs réclament le remboursement de cette somme de 200 € retenue par la défenderesse majorée d'une somme de 150 € pour dommage moral, frais et dérangement (p. 29) ;

Attendu que la défenderesse soutient qu'en cette occurrence ce sont les demandeurs qui ont annulé le voyage et que, dès lors que ceux-ci ont résilié le contrat, « il est normal (qu'elle rentre) dans (ses) débours, à savoir les frais de visas » (p. 42) ;

Attendu que, d'une part, c'est erronément que la défenderesse affirme qu'elle a dû prendre en charge le coût des visas « bien avant que les nouvelles mesures imposées par l'Arabie Saoudite (lui) soient connues »

(p. 42) alors que le bon de commande fut élaboré le 1^{er} juin 2013 et que dès le 7 juin 2013 elle en avait connaissance (v. lettre précitée 26.03.2014 – p. 42) ;

Que d'autre part, conformément aux dispositions des articles 13 et 14 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyage, les demandeurs avaient le droit à la réalisation du contrat dont un des éléments essentiels ne pouvait plus être exécuté, le pèlerinage, tel que convenu ;

Qu'est sans incidence la circonstance que l'inexécution du contrat soit due au fait d'un Etat, les demandeurs ayant droit au remboursement de toutes les sommes versées en exécution du contrat ;

Qu'en outre, indépendamment de ces considérations, le bon de commande est ambigu quant à la référence aux documents et frais, son libellé laissant entendre que le prix fixé couvrait ces derniers ;

Attendu qu'il s'ensuit que l'action des demandeurs est fondée dans les limites du montant retenu par la défenderesse, soit 200 €, à l'exclusion du surplus de la demande ;

Que l'action des demandeurs étant ainsi fondée, les frais de plainte liquidés à la somme minimale de 100 € sont à charge de la défenderesse ;

Par ces motifs,

Disons l'action des demandeurs recevable et partiellement fondée,

Condamnons en conséquence la défenderesse, OV, à restituer aux demandeurs, Monsieur A et Madame B, la somme de 200 € indûment retenue ;

Disons que les frais de plainte liquidés à la somme de 100 €, sont à charge de la défenderesse.