

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 13 MARS 2014

En cause:

Monsieur A, domicilié XXX.
Madame B, même adresse,

Demandeurs
Mme. B comparissant personnellement à l'audience

Contre:

OV, ayant son siège XXX.
Lic XXX
N° Entreprise XXX

Défenderesse
Représentée à l'audience par Mme. C et Mr. D, administrateur délégué.

Nous soussignés:

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

assistés de Madame XXX en qualité de greffier,

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.

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, signé par le demandeur le 24.05.2013 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 28.05.2013 ;

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 13.03.2013 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 13.03.2013 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 12.12.2012 les demandeurs ont réservé un voyage en autocar à Prague pour 2 personnes du 26.12.2012 au 30.12.2012 avec séjour à l'hôtel A en demi-pension; voyage organisé par OV au prix global de 608,00 €.

Que dès lors un contrat de voyage 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 12.12.2012 les demandeurs ont réservé un voyage en autocar à Prague pour 2 personnes du 26.12.2012 au 30.12.2012 avec séjour à l'hôtel A en demi-pension; voyage organisé par OV au prix global de 608,00 €.

Pendant le voyage Mr. A est devenu malade et a finalement passé son séjour à Prague dans un hôpital à Prague.

Dans le questionnaire, reçu au greffe de la CLV le 28.05.2013 les demandeurs se plaignent de:

- "- les différends retards durant le voyage, les arrêts trop fréquents et longs
 - "- pas d'accueil, pas d'encadrement (pour un voyage organisé!)
 - "- peu d'information, voire aucune
 - "- manque d'organisation
 - "- aucune gestion des problèmes et imprévus
 - " Nous avons été livrés à nous mêmes et n'avons absolument profité du voyage
- et réclament le remboursement total du voyage et des suppléments + tout les frais (médicaux, hospitaliers, taxi, téléphone, courrier, recommandés) + 100,00 € frais de procédure : en total 1.000,00 €

OV fait valoir en conclusions e.a.:

- les arrêts effectués correspondent à la législation des temps de conduite et de repos.
- le programme a été respecté et effectué.
- le numéros d'urgence étaient repris dans les documents de voyage
- nous n'avons reçu aucun appel des voyageurs
- nous ne pouvons être tenus responsables des problèmes de santé

DISCUSSION

Il résulte des éléments de la cause et des débats que la demande est fondée dans la mesure qui suit:

Les demandeurs ont réservé un voyage en autocar à Prague pour 2 personnes du 26.12.2012 au 30.12.2012 avec séjour à l'hôtel A en demi-pension; voyage organisé par OV au prix global de 608,00 €.

Pendant le voyage Mr. A est devenu malade et a du être hospitalisé à Prague.

Il s'avère de l'examen des dossiers et des pièces déposées par les parties que le voyage a été effectué conformément au programme.

Sans pouvoir en déduire une faute dans le chef de l'organisateur du voyage, on pourrait éventuellement se poser la question pourquoi l'organisateur du voyage n'adapte pas un peu plus l'horaire des voyages à la saison. Une arrivée fin décembre en tout début de matinée dans le froid et dans une ville encore endormie où tout est encore fermé.... il y a peut-être plus confortable pour les voyageurs ?

Compte tenu aussi de la législation des temps de conduite et de repos, les arrêts différents et fréquents durant le trajet à Prague ne témoignent pas d'une faute ou manque aux obligations de la part de l'organisateur du voyage.

SA2014-0007

Il faut constater que les demandeurs ne se sont pas servis des numéros d'urgence mentionnés dans leurs documents de voyage.

L'organisateur du voyage ne peut être tenu responsable des problèmes de santé du voyageur A, rien n'indiquant qu'il y avait un lien causal entre cette maladie et le (programme du) voyage effectué.

Par contre il est évident que suite à la maladie de Mr. A les voyageurs A et B ont connu des difficultés pendant le voyage.

Aussi vrai qu'il soit que les voyageurs ne se sont pas servis des numéros d'urgence, il faut constater que les voyageurs n'ont pas eu la moindre aide ni compréhension de la part du chauffeur non plus... ce qui explique que les voyageurs se sentaient livrés à eux-mêmes... et ce qui explique aussi la déclaration à cet égard, souscrite par plus de 25 voyageurs.

Il y a donc lieu de constater que l'organisateur du voyage a bien manqué à son obligation, durant l'exécution du contrat, de faire diligence pour venir en aide et prêter assistance au voyageur en difficulté. (art.18§3 loi contrats de voyage)

Il est clair que suite à ce manque aux obligations de l'organisateur du voyage, OV, les demandeurs ont subi des inconvénients.

Le Collège Arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 200,00 € pour tout dommage; 200,00 € que OV doit payer aux demandeurs.

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. Le demande des demandeurs n'étant fondée qu'en partie, il y a toutefois lieu de partager les frais de la procédure par moitiés.

**PAR CES MOTIFS
LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable et fondée à l'égard de la défenderesse OV comme suit;

Fixe le dommage des demandeurs à 200,00 €;

En conséquence, condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs la somme de 200,00 € de dédommagement ;

Partage les frais de procédure, laissant 50,00 € à charge des demandeurs et 50,00 € étant à charge de la défenderesse ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 13 mars 2014

Le Collège arbitral

SA2014-0007

Voyage en autocar pour 2 personnes à Prague.

Voyageur devient malade pendant le voyage.

Manque d'assistance au voyageur en difficulté (art18§3 loi contrats de voyage).

Organisateur du voyage condamné à 200,00 € ex aequo et bono de dédommagement

Frais partagés par moitié.

A l'unanimité des voix.