

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

**AUDIENCE DU 27 mars 2018**

**En cause:**

Mr. A, XXX, XXX

Mme. B, XXX, xxx

Demandeurs,

Pas présents à l'audience.

**Contre:**

OV, ayant son siège XXX, XXX

Lic. XXX                      Nr° Entreprise XXX

Défenderesse,

représentée à l'audience par Mr. C

**Nous soussignés:**

Mr. C, président du collège arbitral ;

Mme. E, représentant l'industrie du tourisme ;

Mme. F, représentant les consommateurs ;

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 par Mme G 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 30/01/2018;

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 27/03/2018;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 27/03/2018 ;

### QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que par l'intermédiaire de l'agence IV les demandeurs ont réservé pour 2 p. un voyage en République Dominicaine, du 16 au 23/09/2017, avec séjour à l'hôtel GRAN BAHIA PRINCIPE BAVARO RES en chambre type 20, all in, vols BRU-PUJ et PUI-BRU, voyage organisé et confirmé par OV, au prix de 2.233,52€.

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 déposés par les parties que par l'intermédiaire de l'agence IV les demandeurs ont réservé pour 2 p. un voyage en République Dominicaine, du 16 au 23/09/2017, avec séjour à l'hôtel GRAN BAHIA PRINCIPE BAVARO RES en chambre type 20, all in, vols BRU-PUJ et PUI-BRU, voyage organisé et confirmé par OV, au prix de 2.233,52€.

Au verso du bon de commande le voyageur A déclare avoir pris connaissance de toutes les conditions sur ce bon de commande et des conditions de vente générales et particulières, imprimées au verso du bon de commande et dans les brochures et programmes reçus. La brochure République Dominicaine contient les informations utiles concernant le climat aux caraïbes et le risque que le plaisir de vacances soit limité lors du passage d'un ouragan.

Un formulaire de notification signé par le voyageur A et le représentant local nous apprend que les demandeurs ont formulé la plainte suivante sur place : 7 jours  
*de vacances à Punta Cana mais 2 jours de soleil et 5 jours de pluie en plus un ouragan (maria) arrivé samedi et mercredi 12h00 confiné dans la chambre ... sans aucune information de la part de tui même pas un mail pour savoir si l'on est en vie !!! je trouve que c'est cher payer pour 2 jours de soleil !!!*

De retour du voyage, dans un récit de voyage, les demandeurs soulèvent plusieurs plaintes suivantes :

- manque d'information à l'arrivée
- toujours payer
- cauchemar vécu suite à l'ouragan Maria
- au retour Mme B était souffrante

En lettre du 29.11.2017 OV donne plus d'explications et annonce qu'un remboursement commercial de 2 nuits d'hôtel = 314,80€ sera fait sur le compte en banque de l'agence de voyages. Une note de crédit de 314,80€ a été faite le 29/11/2017 à IV.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 30/01/2018, les demandeurs soumettent le litige au collège arbitral et exigent un dédommagement de +/- 2.400,00€.

### DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Les demandeurs soumettent le litige au collège arbitral de la Commission Litiges Voyages avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 30/01/2018, c.à.d. moins d'un an après la date à laquelle le contrat dispose que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend. (art. 30 loi contrats de voyage)

Les demandeurs ayant réservé pour 2 p. un voyage en République Dominicaine, du 16 au 23/09/2017, avec séjour à l'hôtel GRAN BAHIA PRINCIPE BAVARO RES en chambre type 20, all in, vols BRU-PUJ et PUI-BRU, voyage organisé et confirmé par OV, au prix de 2.233,52€ un

contrat d'organisation de voyages a été conclu avec l'organisateur de voyages OV sa au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

L'ouragan Maria qui a manifestement perturbé le voyage des demandeurs est de tout évidence un cas de force majeure, c.à.d. une circonstance anormale et imprévisible, indépendante de la volonté de celui qui l'invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée dont l'organisateur du voyage ne porte aucune responsabilité.

Aucun lien causal n'est démontré entre la souffrance/maladie dont Mme. B a fait preuve après son retour et le séjour à l'hôtel GRAN BAHIA PRINCIPE BAVARO.

Art. 17 la loi du 16.2.1994 relative aux 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 qui découlent de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services.

Art. 18 la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages : 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....

S'il incombe aux demandeurs de fournir la preuve d'aussi bien la faute, le dommage subi et le lien causal entre cette faute et ce dommage (art. 1382 Code Civil), il y a lieu de constater que les demandeurs ne démontrent / prouvent aucune mauvaise exécution du contrat ni faute ou manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage . Aucune faute, aucun manque aux obligations n'est donc établie dans le chef de l'organisateur du voyage.

Compte tenu en plus du remboursement commercial généreux de 314,80€ fait par la défenderesse, il y a dès lors lieu de constater que pour le reste la demande des demandeurs s'avère non fondée.

### **PAR CES MOTIFS**

### **LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre TUI recevable mais non fondée. .

Déboute les demandeurs de leur demande.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 27/03/2018.

Le Collège Arbitral

Dossier SA2018-0032 : A / OV

Les demandeurs ayant réservé pour 2 p. un voyage en République Dominicaine, du 16 au 23/09/2017, avec séjour à l'hôtel GRAN BAHIA PRINCIPE BAVARO RES en chambre type 20, all in, vols BRU-PUJ et PUJ-BRU, voyage organisé et confirmé par TUI, au prix de 2.233,52€ un contrat d'organisation de voyages a été conclu avec l'organisateur de voyages OV sa au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages .

S'il incombe aux demandeurs de fournir la preuve d'aussi bien la faute, le dommage subi et le lien causal entre cette faute et ce dommage (art. 1382 Code Civil), il y a lieu de constater que les demandeurs ne démontrent / prouvent nulle part une mauvaise exécution du contrat non-conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations qui découlent de celui-ci. Aucune faute, aucun manque aux obligations n'est donc établie dans le chef de l'organisateur du voyage.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande des demandeurs s'avère non fondée.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 27/03/2018.