

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 13 novembre 2018

En cause:

Mme A, XXX, XXX ;
Mr B, même adresse

Demandeurs,
Mme A présente à l'audience ;

Contre:

IV, ayant son siège XXX, XXX
Lic. XXX Nr° Entreprise.: XXX

Défenderesse,
Pas présente ni représentée à l'audience ;

Et:

OV, ayant son siège XXX, XXX
Lic. XXX Nr° Entreprise.: XXX

Défenderesse,
représentée à l'audience par Mr C;

Nous soussignés:

Mr D, président du collège arbitral ;
Mme E, représentant les consommateurs ;
Mme F, représentant les consommateurs ;
Mme G, représentant l'industrie du tourisme;
Mme H, représentant 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 par Mme I, Secrétaire Générale, 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 09/09/2018;
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 13/11/2018 ;
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 13/11/2018 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que par l'intermédiaire de Voyages IV, XXX, la demanderesse a réservé pour 2p. un voyage en République Dominicaine, Punta Cana, du 16 au 23/09/2017, avec séjour à l'hôtel XXX, all in, vols BRU-PUJ et PUJ-BRU, voyage organisé par OV au prix de 2.710,00€.

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 valable d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

QUANT AUX FAITS :

Le 16.08.2017 par l'intermédiaire de Voyages IV, XXX, la demanderesse a réservé pour 2p. un voyage VIP en République Dominicaine, Punta Cana, du 16 au 23/09/2017, avec séjour à l'hôtel XXX, all in, vols BRU-PUJ et PUJ-BRU, voyage organisé par OV au prix de 2.710,00€.

Le 20/09/2017 la région a été durement frappée par l'ouragan Maria. La veille, les demandeurs ont reçu dans leur chambre un message de l'hôtelier qui les prévenait de l'arrivée d'un ouragan. Le 20/09/2017 les demandeurs ont reçu dans leur chambre un deuxième message de l'hôtelier avec des consignes de sécurité.

Là où les demandeurs ont aussi été informés du passage imminent d'un ouragan par des clients de l'hôtel canadiens qui annonçaient qu'ils allaient être rapatriés, d'autres clients de l'hôtel belges annonçaient qu'il n'y aurait pas de rapatriement.

Pour des raisons de sécurité les demandeurs ont dû rester dans leur chambre pendant deux jours dans des conditions effrayantes et très limitées avant de terminer leur vacances sur un site sérieusement endommagé par le passage de l'ouragan.

Pendant le vol de retour les demandeurs n'ont pas pu profiter de la télévision à bord.

La demanderesse ayant formulé une plainte, OV annonce qu'un remboursement commercial de deux nuits d'hôtel (345,60€) sera fait par note de crédit à l'agence de voyages. La demanderesse décline cette offre.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 09/09/2018, les demandeurs soumettent le litige au collège arbitral et exigent un dédommagement de 2.700,00€.

En conclusions du 16/10/2018, IV fait valoir que :

- la demanderesse s'est présentée avec un seul choix de destination en République Dominicaine et que le Cap Vert n'a jamais été évoqué.
- que les remarques habituelles au sujet de la météo ont été émis
- que la demanderesse a refusé le montant alloué par OV

En conclusions du 05/11/2018, OV fait valoir que :

- les voyageurs ont bien été informés par l'hôtelier
- l'hôtesse sur place doit aussi se mettre à l'abri lors du passage d'un ouragan
- compte tenu des infos données dans la brochure et les conditions générales et particulières les voyageurs ont réservé leur séjour en connaissance de cause
- OV a suivi la situation en coopération avec les hôteliers
- caractère de cas de force majeure d'un ouragan....

DISCUSSION:

Le 16.08.2017 par l'intermédiaire de Voyages IV, XXX, la demanderesse a réservé pour 2p. un voyage VIP en République Dominicaine, Punta Cana, du 16 au 23/09/2017, avec séjour à l'hôtel XXX, all in, vols BRU-PUJ et PUJ-BRU, voyage organisé par OV au prix de 2.710,00€.

Le 20/09/2017 la région a été durement frappée par l'ouragan Maria. La veille, les demandeurs ont reçu dans leur chambre un message de l'hôtelier qui les prévenait de l'arrivée d'un ouragan. Le 20/09/2017, les demandeurs ont reçu dans leur chambre un deuxième message de l'hôtelier qui passait des consignes de sécurité.

Là où les demandeurs ont aussi été informés du passage imminent d'un ouragan par des clients de l'hôtel canadiens qui annonçaient qu'ils allaient être rapatriés, d'autres clients de l'hôtel belges annonçaient qu'il n'y aurait pas de rapatriement par OV.

Pour des raisons de sécurité les demandeurs ont dû rester dans leur chambre pendant deux jours dans des conditions effrayantes et très limitées avant de terminer leur vacances sur un site sérieusement endommagé par le passage de l'ouragan.

Pendant le vol de retour les demandeurs n'ont pas pu profiter de la télévision à bord.

Examen fait de toutes les pièces du dossier et des arguments développés par les parties, il faut constater qu'il n'est pas suffisamment démontré ni prouvé que l'intermédiaire aurait manqué à ses obligations d'information et de conseil. Il y a dès lors lieu de constater que la demande, pour autant que dirigée contre l'intermédiaire IV est non fondée. (art.22 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 découlant de celui-ci (art.17 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. Il n'est pas responsable au cas où...2° les manquements imprévisibles ou insurmontables sont imputables à un tiers qui est étranger aux prestations visées au contrat...Dans ces cas l'organisateur de voyages est tenu, durant l'exécution du contrat, de faire diligence pour venir en aide et prêter assistance au voyageur en difficulté.(art.18 loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages).

Il est clair que le passage, l'évolution et la force d'un ouragan font cas de force majeure. Malgré toute compréhension possible pour l'expérience effrayante des demandeurs lors du passage de l'ouragan il y a lieu, compte tenu des infos données dans la brochure et les conditions générales et particulières, de constater que les voyageurs ont réservé leur séjour en connaissance de cause du risque d'ouragans dans cette région à ce moment de l'année. En plus du fait qu'en effet la télévision à bord qui ne fonctionnait pas pendant le vol de retour, il y a lieu de constater que l'organisateur de voyages, laissant le soin d'informer, d'assister et d'aider les voyageurs en difficulté totalement à l'hôtelier, a manqué à son devoir de 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 (art.17 loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages). Il y a lieu de constater qu'en effet l'aide et l'assistance (art.18§3 loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages) de l'organisateur aux voyageurs en difficulté était insuffisante et n'a pu empêcher que les voyageurs se soient sentis totalement abandonnés et laissés à leur sort.

Ce manque d'aide et assistance avant, pendant et après l'ouragan et la télévision à bord qui ne fonctionnait pas pendant le vol de retour démontrent que dans le chef de l'organisateur du voyage il y a bien eu faute ou manque aux obligations de 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.

Compte tenu de la nature et de la durée des désagréments subis par les demandeurs, le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, fixe le montant du dommage entier subi par les demandeurs du fait de ces fautes et manques aux obligations de la défenderesse ex aequo et bono à 900,00€.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande de la demanderesse s'avère fondée pour un montant de 900,00€ de dédommagement, à payer en espèces par la défenderesse (avec annulation d'éventuels bons à valoir, chèques de voyages ou notes de crédit déjà accordés).

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre TUI sa. recevable et fondée.

Déboute les demandeurs de leur demande contre IV.

Dit la demande contre OV sa. recevable et fondée pour un montant de 900,00€ de dédommagement, à payer en espèces par la défenderesse.

Condamne OV sa. à payer aux demandeurs 900,00€ de dédommagement en espèces.

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 13.11.2018.

Le Collège Arbitral