

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 27 JUIN 2013

En cause:

Madame A, domiciliée xxx

Demanderesse
représentée à l'audience par Mr. B, xxx

Contre:

IV, dont le siège est établi xxx

Défenderesse
représentée à l'audience par Mtre. C, avocat, loco Mtre. D

Contre:

OV, dont le siège social est établi xxx.
Lic. xxxn N° Entreprise xxx

Défenderesse
Représentée par Monsieur E, Quality Control Supervisor.

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. Monsieur 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 la demanderesse le 07.12.2012 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 12.12.2012 ;

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 27.06.2013 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 27.06.2013 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 15.02.2012, par IV, Bruxelles, la demanderesse a réservé un voyage pour 2 pers. au Portugal, Funchal, du 15 au 29.06.2012 avec séjour à l'hôtel A 3* en chambre double – demi pension – voyage organisé par OV au prix de 1.477,31€.

Que dès lors des contrats de voyages ont été conclus avec d'un côté IV et d'autre côté l'organisateur de voyages OV, 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 15.02.2012, par l'intermédiaire de IV, Bruxelles, la demanderesse a réservé un voyage pour 2 pers. au Portugal, Funchal, du 15 au 29.06.2012 avec séjour à l'hôtel A 3* en chambre double – demi pension – voyage organisé par OV au prix de 1.477,31€.

A voir sur le bon de commande, aucune requête spéciale supplémentaire n'a été faite concernant le logement. Apparemment toutefois l'hôtel a accordé aux voyageurs un changement de chambre.

Suite à une blessure au genoux la demanderesse se déplaçait en chaise roulante. Au voyage de retour l'hôtesse OV aurait manqué à l'aéroport de lui donner assistance.

Après leur retour les demandeurs se plaignent de :

- l'hôtel bruyant (extérieur et intérieur)
- restaurant insuffisant
- chambre vétuste
- manque d'assistance de l'hôtesse OV.

A défaut de solution les demandeurs soumettent le dossier à la Commission de Litiges Voyages avec une demande de 500,00€ d'indemnisation.

En conclusions dd. 30.04.2013 la défenderesse OV fait valoir e.a. que :

- l'hôtel et la situation de l'hôtel correspondent au descriptif de la brochure.
- aucune demande spéciale de chambre n'a été faite
- les plaintes sont subjectives et ne sont pas prouvées par une plainte sur place

En conclusions dd. 26.04.2013 la défenderesse IV fait valoir que :

- les plaintes sont subjectives et ne sont pas prouvées par une plainte sur place
- la demanderesse n'a pas fait une demande spéciale pour un hôtel calme
- IV n'a pas donné de mauvaises informations et n'a pas manqué à ses obligations.

DISCUSSION

1. Fondement de la demande :

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

Aucune demande pour un hôtel calme n'a apparemment été faite par les demandeurs.

En outre, un changement de chambre ayant été accordé aux demandeurs, il faut constater qu'un problème éventuel de bruit dans l'hôtel a été résolu sur place.

Pour ce qui est de la proximité de la mer, la qualité de la chambre et le restaurant il n'y a pas de preuve objective suffisante d'un manque aux obligations ni d'une faute dans le chef de l'organisateur du voyage, ces plaintes étant d'ailleurs plutôt subjectives et non précises.

Il résulte toutefois des éléments du dossier qu'à l'aéroport la demanderesse qui se déplaçait en chaise roulante n'a reçu aucune assistance de la part de l'hôtesse OV.

D'autre part il n'y a pas de faute ni de manque aux obligations suffisamment établis dans le chef de l'intermédiaire de voyages.

2. Les responsabilités :

En vertu de l'article 17 de la loi régissant les contrats de voyage 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, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services.

Le collège arbitral ne peut dès lors que constater qu'avec le manque d'assistance par son hôtesse l'organisateur du voyage a manqué à la bonne exécution de ses obligations découlant du contrat de voyage.

En raison de ce manque aux obligations l'organisateur du voyage est responsable des désagréments et dommages subis par les demandeurs.

3. Le dommage :

Suite au manque aux obligations de l'organisateur du voyage, les demandeurs ont subi des inconvénients.

Le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage des demandeurs pour tout dommage ex aequo et bono à 150,00€ que l'organisateur du voyage doit payer aux demandeurs.

4. 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.

**PAR CES MOTIFS
LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable et non fondée à l'égard de la défenderesse IV.

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

Fixe le dommage des demandeurs à 150,00€. ;

En conséquence, condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs la somme de 150,00€.

Délaisse à charge de la défenderesse OV les frais de la procédure de 100,00€.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 27 juin 2013

Le Collège arbitral

SA2013-0028

Voyage au Portugal pour 2 pers., organisé par OV, au prix de 1.447,31€.

Les voyageurs se plaignent de: - l'hôtel bruyant

- restaurant insuffisant

- chambre vétuste

- manque d'assistance de l'hôtesse OV.

Pas de faute ni de manque aux obligations suffisamment établis dans le chef de l'intermédiaire de voyages IV.

L'hôtesse OV ayant manqué dans l'aéroport de donner assistance à la demanderesse qui se déplaçait en

chaise roulante, il y a manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage (art .17).

Condamnation de l'organisateur OV. à payer un dédommagement ex aequo et bono de 150,00€ + les frais de la procédure.

A l'unanimité.