

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 17 DECEMBRE 2013

En cause:

Monsieur A, XXX
Monsieur B, XXX
Monsieur C, XXX

Demandeurs
comparaissant personnellement à l'audience

Contre:

TO, ayant son siège XXX
Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse
représentée à l'audience par Mme. D, Supervisor Customer Service.

Nous soussignés:

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

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 23.04.2013 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 08.05.2013 ;

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 17.12.2013 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 17.12.2013 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 10.7.2012, par l'intermédiaire IV à Bruxelles, les demandeurs ont réservé pour 3 personnes un voyage en Turquie, Kemer, du 16 au 23.07.2012, voyage organisé par OV, au prix de 2.185,41€.

Que dès lors des contrats de voyage ont été conclus 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 déposées par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que, le 10.7.2013, par IV, les demandeurs ont réservé pour 3 personnes un voyage en Turquie, Kemer, du 16 au 23.07.2012 avec séjour à l'hôtel A - all in - voyage organisé par OV, au prix de 2.185,41€.

Déjà pendant leur séjour les demandeurs ont formulé des plaintes (voir compte-rendu d'entretien - p.10 dossier). Suite à cette plainte sur place des solutions ont été apportées. Le voyageur a accepté les solutions apportées en règlement de la plainte.

Le 25.7.2012 Mr. A adresse une lettre de plainte à OV. Dans cette lettre, mentionnant une bonne trentaine de griefs, le demandeur réclame

- remboursement intégral du voyage
- remboursement des frais téléphoniques à distance
- dédommagement de manque à gagner

Cette lettre de plainte du 25.7.2012 de Mr. A est - pour autant qu'utile - considérée intégralement reprise ici dans la présente.

L'organisateur du voyage, en lettre du 16.10.2012 fait savoir ne pas pouvoir répondre favorablement à la demande de dédommagement, les plaintes signalées sur place ayant reçu une solution acceptée par les voyageurs et les autres plaintes n'étant pas signalées ni constatées sur place, l'organisateur du voyage n'ayant eu aucune possibilité d'y remédier.

A défaut de solution entre les parties les demandeurs ont saisi la Commission de Litiges Voyages en introduisant le questionnaire, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 08.05.2013.

DISCUSSION:

1. Fondement de la demande:

La brochure, faisant partie constitutive du contrat de voyage, contient les conditions générales et spéciales de voyage. Ces conditions sont jointes aussi à la confirmation du voyage. Le voyageur, en signant le contrat, déclare avoir reçu, lu et accepté la brochure et les conditions.

Les conditions générales prévoient que les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite sur place de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

L'art. 17 de la loi régissant les contrats de voyage prévoit que l'organisateur de voyage 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....

L'art. 18 de la loi régissant les contrats de voyage prévoit que l'organisateur de voyage est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations.

Le Collège Arbitral, dans le cadre de l'instruction de la cause, a examiné les dizaines de griefs formulés par les demandeurs et constate que, là où certains de ces griefs ont fait l'objet d'une plainte sur place, bon nombre d'autres griefs ne sont formulés qu'après le retour des voyageurs.

Pour ce qui est des griefs formulés sur place, il résulte des dossiers et des pièces déposées par les parties - notamment du compte-rendu signé par le voyageur - que des solutions ont été proposées et apportées. Ces solutions ont été acceptées par le voyageur en règlement de plainte sans réserve aucune.

Il y a donc lieu de constater à cet égard que les demandeurs manquent à leur obligation de prouver une faute, un dommage et un lien causal entre cette faute et le dommage.(art.1382 code civil)

Pour ce qui est des griefs qui ne sont formulés qu'après le retour de voyage il y a lieu de constater

- que, dans la mesure que désagréments il y a eu, le voyageur n'a laissé aucune possibilité de les constater et d'y remédier sur place et a donc contribué en grande partie au maintien de ces désagréments.
- que ces griefs concernent des faits qui ne n'ont rapport qu'à des appréciations purement subjectives du plaignant, ne permettant d'aucune façon d'établir une faute ou un manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage.
- que ces griefs restent sans preuve adéquate aucune de faute ou de manque aux obligations découlant du contrat de voyage dans le chef de l'organisateur du voyage ou de l'intermédiaire.
- que certains de ces griefs concernent des faits pourtant stipulés dans la brochure dont les voyageurs devaient donc être conscients.

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

2. 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 les demandeurs.

PAR CES MOTIFS LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable mais non fondée;

Déboute les demandeurs de leur demande avec charge des 309,13€ de frais de la procédure.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 17 décembre 2013

Le Collège arbitral

SA2013-0055

SA2013-0055

Réservation pour 3 personnes d'un voyage en Turquie, Kemer, du 16 au 23/7/2012, voyage organisé par OV, au prix de 2.185,41€.

Plainte sur place, pour laquelle le voyageur a accepté sans réserve aucune la solution proposée et apportée en règlement de plainte.

Après retour de voyage les voyageurs, avec une lettre contenant plus de 30 griefs, réclament remboursement du prix du voyage, remboursement de frais téléphoniques et dédommagement de manque à gagner.

Les demandeurs manquant à l'obligation de prouver faute/manque aux obligations + dommage + lien causal, la demande est déclarée non fondée.

Frais de la procédure à charge des demandeurs.

Jugé à l'unanimité.