

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

**AUDIENCE DU 27 JUIN 2013**

**En cause:**

Monsieur A, domicilié xxx.

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

**Contre:**

IV dont le siège est établi xxx  
Lic. xxx

Défenderesse  
représentée à l'audience par Monsieur C, administrateur délégué.

**Contre:**

OV, dont le siège est établi xxx,  
Lic. xxx 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 le demandeur le 02.12.2012 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 06.12.2012 ;

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 04.11.2011, par IV, Bruxelles, le demandeur a réservé un voyage pour 2 pers. en République Dominicaine, Punta Cana, du 30.11.2011 au 22.12.2011 avec séjour à l'hôtel A 5\* - all inclusive - voyage organisé par OV, au prix de 4.930,40€.

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 04.11.2011, par OV, Bruxelles, le demandeur a réservé un voyage pour 2 pers. en République Dominicaine, Punta Cana, du 30.11.2011 au 22.12.2011 avec séjour à l'hôtel A 5\* - all inclusive - voyage organisé par OV, au prix de 4.930,40€.

Le 17.12.2011 les voyageurs ont envoyé à l'intermédiaire une lettre concernant des désagréments subis lors de leur voyage ; suivi d'une lettre du 27.12.2011.

Par lettre du 08.02.2012 l'organisateur du voyage fait savoir à l'intermédiaire qu'il ne peut prévoir aucune compensation.

A défaut de solution le demandeur soumet le dossier à la Commission de Litiges Voyages avec le questionnaire, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 06.12.2012. Le demandeur exige remboursement de 4.930,40€. Les plaintes du demandeur sont :

Contre l'intermédiaire :

- Plage remplie d'algues et bondée de clients
- Service de restaurant exécrable
- WiFi ne fonctionnant que de temps en temps

Contre l'organisateur du voyage :

- WiFi ne fonctionnant que de temps en temps
- Harcèlement de la part des employés
- Carte magnétique de chambre ne fonctionnant pas 2 fois
- Personnel dormant
- Plage remplie d'algues et bondée de clients

En lettre du 28.04.2013 IV fait valoir avoir pleinement rempli son rôle d'intermédiaire.

En conclusions du 25.04.2013 l'organisateur du voyage OV répond aux plaintes du demandeur, constatant qu'aucune plainte n'est suffisamment prouvée et que le demandeur ne prouve aucun dommage; pour conclure que la demande est non fondée.

DISCUSSION

1. Fondement de la demande :

Il résulte des éléments de la cause que la demande est non fondée.

Les plaintes formulées contre l'intermédiaire aussi bien que celles formulées contre l'organisateur du voyage s'avèrent effectivement totalement subjectives, personnelles et invérifiables ; restent sans preuve objective suffisante et ne démontrent aucune faute ni manque aux obligations dans le chef de l'intermédiaire ou de l'organisateur du voyage.

2. Les responsabilités :

Aucun manque aux obligations ni faute n'étant prouvé dans le chef de l'intermédiaire ou de l'organisateur du voyage, aucune responsabilité ne peut être retenue à leur égard et la demande doit être déclarée non fondée.

3. 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 le demandeur.

**PAR CES MOTIFS  
LE COLLEGE ARBITRAL**

Statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable mais non fondée.

Déboute le demandeur de sa demande avec charge des 493,04€ de frais de procédure.

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

Le Collège arbitral

SA2013-0030

Voyage en République Dominicaine, Punta Cana, pour 2 pers., organisé par OV, au prix de 4.930,40€.

Demande de remboursement de 4.930,40€.

Pas de faute ni de manque aux obligations suffisamment établis dans le chef de l'intermédiaire de voyages ou de l'organisateur du voyage, les plaintes formulées par le demandeur étant totalement subjectives, personnelles et invérifiables et restant sans preuve objective suffisante.

Demande non fondée, débouté à l'unanimité. Frais à charge du demandeur..

A l'unanimité.