

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 20 DECEMBRE 2013

En cause:

Monsieur A, XXX,
et son épouse B, domiciliée XXX,

Demandeurs
ne comparaisant pas personnellement à l'audience

Contre:

IV, ayant son siège XXX
Lic. XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse
représentée par Mtre. C, avocat à Gent - ne comparaisant pas à l'audience

et Contre:

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

Défenderesse
représentée à l'audience par Mr. D, Quality Control Supervisor.

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. Madame 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 les demandeurs le 15.12.2011 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 19.12.2011 ;

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 20.12.2013 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 20.12.2013 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que, par l'intermédiaire IV, XXX, les demandeurs ont réservé pour 5 personnes un voyage en Turquie, Bodrum, du 05 au 26.7.2011 voyage organisé par OV, au prix de 7.457,95€.

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 avec le questionnaire reçu le 19.12.2011, doit dès lors être déclarée recevable.

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 par l'intermédiaire IV, XXX, les demandeurs ont réservé pour 5 personnes un voyage en Turquie, Bodrum, du 05 au 26.7.2011 avec séjour à l'hôtel A - all in - voyage organisé par OV, au prix de 7.457,95€.

Le 12.7.2011 une notification de plainte a été faite à Bodrum. Dans la description par le voyageur on lit:

" Mensonge - menaces - ipocrite, organisation nul - pas de respect -

" aucune communication (pas de français)

" (ne convient pas au musulmans)

" harcèlement moral - physique.

" mauvais regard - rasisme.

" aucune activité pour les enfants français

" les vacances les plus affreux -

" fatiguant - ennieux - l'enfer.

" on était seul contre tous.

" (marre d'entendre (inglich)? niet spreken

" Encore aucun effort, iniorance par le responsable,

" personneles incompetant. Ma parole contre tous.

" (la vérité triompheras)

Sur la même notification de plainte ce 12.07.2011 l'hôtesse OV mentionne e.a.

" Changement d'hôtel n'était pas possible ...

" Retourner plus tôt vers la Belgique est une possibilité...

Moyennant paiement de 210,50€ les voyageurs ont fait un early return le 15.7.2011.

Aucune solution satisfaisante n'ayant apparemment pu être trouvée, les demandeurs ont saisi la Commission de Litiges Voyages en introduisant le questionnaire, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 19.12.2011.

Les plaintes y formulées contre l'intermédiaire de voyages et l'organisateur du voyage sont:

- non respect du contrat

- publicité mensongère

- abus de confiance

Comme dédommagement les demandeurs exigent:

- au moins 50% de la somme globale (7.472,95€) pour la 1/2 de la période consommée. Sans tenir compte du préjudice moral subi. Total: 3.500,00€

DISCUSSION:

1. Fondement de la demande:

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

Il est clair que c'est avec le dépôt du questionnaire et non pas avec le paiement total de la garantie que la requête d'arbitrage est introduite.

Le fait que les demandeurs ont mis plus de trois mois à payer intégralement la garantie permet seulement de constater que les demandeurs n'ont pas eu l'intention de renoncer à leur plainte.

Le questionnaire est reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 19.12.2011 et le voyage faisant l'objet des contrats de voyages était du 05 au 26/7/2011.

La requête d'arbitrage étant introduite à la date à laquelle le formulaire a été déposé au secrétariat (art 10 règlement de litiges voyages) - dans le cas présent le 19.12.2011 - il y a lieu de constater que le délai de prescription n'est pas dépassé.

De l'examen du dossier et des pièces déposées par les parties et de l'instruction de la cause toutefois il résulte qu'aucun manque aux obligations ni faute n'étant démontrés et prouvés dans le chef de l'intermédiaire de voyages et/ou l'organisateur du voyage, la demande doit être déclarée non fondée.

Les demandeurs ne prouvent aucune de leurs allégations et ne produisent ni brochure de voyage reprenant notamment les engagements de l'organisateur du voyage en matière d'infrastructure destinée aux enfants, la langue utilisée dans les animations ... ni témoignages ou autres preuves portant sur la matière dont les plaignants ont, d'après eux, été traités par le personnel de l'hôtel.

En l'absence de ces éléments probants, aucune faute ne peut être retenue contre l'intermédiaire de voyages ni contre l'organisateur de voyages.

Il y a donc lieu de constater que la demande est 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, dans l'espèce les demandeurs.

PAR CES MOTIFS LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant en l'absence des demandeurs et de la défenderesse IV, se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable mais non fondée;

Déboute les demandeurs de leur demande avec charge des 350,00€ de frais de procédure;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 20 décembre 2013

Le Collège arbitral

Résumé SA2013-0068

Voyage en Turquie réservé par l'intermédiaire IV et organisé par OV du 05 au 26.7.2011.

Early return des voyageurs le 15.7.2011.

Les demandeurs réclament au moins 50% de la somme globale (7.472,95€) du voyage.

La requête d'arbitrage étant introduite à la date à laquelle le formulaire a été déposé au secrétariat (art 10 règlement de litiges voyages) - dans le cas présent le 19.12.2011- le délai de prescription n'est pas dépassé.

Aucun manque aux obligations ni faute n'étant démontrés et prouvés dans le chef de l'intermédiaire de voyages et/ou l'organisateur du voyage, la demande est déclarée non fondée; frais à charge des demandeurs.

A l'unanimité.