

SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 6 SEPTEMBRE 2016

En cause de :

Monsieur A, domicilié à XXX

Demandeur qui comparait en personne

contre :

OV, ayant son siège social à XXX, exerçant son activité commerciale sous la dénomination de XXX
Lic XXX
N° Entreprise : XXX

Défenderesse
représentée par monsieur B

Nous soussignés :

- 1° Madame XXX, Avocate, Présidente du Collège ;
- 2° Madame XXX, représentant les associations des consommateurs ;
- 3° Monsieur XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme ;

tous ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de litiges voyages, 50 rue du Progrès à 1000 Bruxelles ;

Assistés de Madame XXX, en qualité de Greffier,

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé Rue du Progrès 50, (Ministère des Affaires Economiques) à 1210 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, rédigé, complété, signé le 6 juillet 2016;

Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française, au choix des parties, et notamment :

- l'accord écrit des parties sur la procédure d'arbitrage,
- les pièces déposées par la partie demanderesse,
- la convocation écrite à comparaître à l'audience du 6 septembre 2016
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 6 septembre 2016

1. LES FAITS

Le demandeur a réservé un séjour en demi-pension à Benidorm du 1 janvier 2016 au 14 février 2016, dans l'hôtel A, et du 14 février au 29 avril à l'hôtel B, soit un total de 75 nuitées au B.

Le demandeur est rentré 8 jours plus tôt que prévu, à sa demande, en invoquant la présence bruyante et dérangement de travaux. Il précise que ces travaux étaient réalisés dans un autre hôtel que celui où il séjournait.

2. LA DEMANDE

Le voyageur demande une indemnité de 305.30 € représentant le prix des nuitées perdues (235,30 €) outre le prix du billet d'avion retour (69,80 €).

3. POSITION DE OV:

OV estime que ni l'organisateur de voyages ni l'hôtelier ne peuvent être tenus pour responsables de chantiers extérieurs à l'hôtel réservé.

L'article 5 des conditions générales du contrat ne prévoit pas de remboursement lorsqu'une partie du voyage est annulée plus de 7 jours avant le départ (a fortiori après le départ)

L'hôtel a facturé la totalité des prestations réservées et il n'y a aucune trace d'un accord quelconque de OV pour un retour anticipé. OV estime dès lors la demande du voyageur non fondée.

4. DECISION EN DROIT

Le présent litige concerne un contrat de voyage régi comme tel, notamment, par la loi du 16/2/1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaires de voyages.

Le Collège constate que le demandeur ne produit aucun dossier en-dehors de sa plainte, écrite après son retour : pas de plainte rédigée sur place, pas de témoignages, pas d'attestation de l'hôtelier ou de témoignages de tiers.

C'est ainsi que le demandeur n'apporte pas la preuve des désagréments dont il se plaint (chantier bruyant). Le chantier qu'il incrimine aurait pu faire l'objet, à tout le moins, de photos. Rien n'est produit à cet égard en arbitrage.

Par ailleurs le demandeur indique avoir contacté une certaine « C » (préposée locale de OV) sur place, mais n'en apporte pas non plus la preuve et moins encore celle d'un accord quant à un remboursement dans le cadre d'un retour anticipé. Au contraire, il précise que ladite C lui a demandé de payer le prix de son billet d'avion retour.

Le fait que le demandeur ait pu obtenir un remboursement lors de précédents voyages, comme il l'affirme, dans des conditions non autrement précisées, ne préjuge en rien de la position de l'organisateur de voyages dans le cadre du voyage litigieux.

En vertu de l'article 1315 du code civil, il appartient à celui qui se prévaut d'un grief d'en établir la réalité et d'établir l'étendue de son dommage, d'une part. Il lui incombe également, en vertu de l'article 20 de la loi du 16/2/1994 citée plus haut, de déposer plainte sur place et de s'en ménager la preuve, d'autre part.

Le demandeur reste en défaut d'apporter la moindre preuve de ses dires et d'un accord de la part de la défenderesse quant à une prise en charge des conséquences financières de son retour anticipé.

Dans ces conditions le Collège ne peut faire droit à la demande et doit s'en tenir à l'application du contrat qui lie les parties. L'article 5 des conditions générales de ce contrat ne prévoit pas d'indemnisation en cas de retour anticipé.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral déclare la demande recevable mais non fondée.
En déboute la partie demanderesse.

Ainsi statué à l'unanimité à Bruxelles, le 6 septembre 2016.