

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 24 OCTOBRE 2013

En cause :

Monsieur A et Madame B, domiciliés ensemble XXX,

Demandeurs comparissant en personne.

Contre

OV, Société immatriculée sous le numéro d'entreprise BE XXX, dont le siège social est établi à XXX,

Défenderesse représentée par Monsieur C, Quality Control Supervisor;

L'an 2013, le 24 octobre, à 1000 Bruxelles, Boulevard du Roi Albert II, n° 16, en la salle d'audience où les parties ont été invitées à comparaître le 10 juin 2013,

Nous soussignés, en qualité d'arbitres de la Commission de Litiges Voyages,

Monsieur XXX, domicilié à XXX ;

Madame XXX, domiciliée à XXX, représentant les Consommateurs ;

Madame XXX, domiciliée à XXX, représentant les Consommateurs ;

Monsieur XXX, domicilié à XXX, représentant l'Industrie du Tourisme ;

Madame XXX, domiciliée à XXX, représentant l'Industrie du Tourisme,

Assistés de Madame XXX en qualité de Greffier ;

AVONS PRONONCE A L'UNANIMITE 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 et signé par les demandeurs en langue française le 4 mars 2013 et reçu le 5 mars 2013,

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 elles,
- Leurs moyens développés par écrit,
- Leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 24 octobre 2013 ;

Attendu que le 22 mai 2012, les demandeurs Monsieur A et son épouse Madame B, ont obtenu à l'intermédiaire de l'agence IV » la fourniture par la défenderesse, IV, d'un logement et repas en demi-pension en Italie à Moggiona Di Poppi (Toscane), à l'hôtel A, 4 étoiles, du 27 août au 10 septembre 2012, pour le prix de 1.702,40 euros (P. 11) ou 1.687,40 euros (P. 7 du questionnaire et P. 39) ;

Que les demandeurs ne séjournèrent que deux nuits à l'hôtel susdit se déclarant surpris « d'arriver dans un hôtel isolé dans la montagne toscane, et situé à flanc de colline, ce que n'indiquait pas du tout les éléments » de la brochure touristique (P. 27) ;

Qu'ils déclarent avoir l'habitude de réserver un hôtel sur la base de plusieurs critères et notamment « la situation de l'hôtel et ses facilités de déplacement (ascenseur, etc...) » (P. 27) ;

Qu'ils justifient leur décision de quitter l'hôtel A par le « handicap à plus de 66% » dont la demanderesse est atteinte avec pour conséquence qu'elle ne peut « ni monter ni descendre des pentes abruptes » et que la chambre qui leur fut attribuée ne lui convenait pas « puisque l'accès au lit nécessitait la montée d'un escalier raide aux marches hautes » (P. 27) ;

Que les demandeurs soutiennent que le changement d'hôtel s'imposait de façon impérative au vu de la situation qu'ils estimaient totalement inadaptée pour la demanderesse de l'hôtel A « et surtout non décrite concrètement par la brochure » (P. 28) ;

Que les demandeurs qui ont acquitté un coût d'hébergement de 1.678,00 euros (P. 60) dans un autre hôtel rencontrant leurs convenances, réclament à la défenderesse 1.200,00 euros pour n'avoir passé que deux nuits au lieu de quatorze à l'hôtel A ;

Attendu qu'à bon escient la défenderesse conteste toute responsabilité ;

Attendu qu'en effet il n'apparaît nullement que lors de l'élaboration du bon de commande (P. 11) ou du contrat de voyage (P. 39) il ait été fait mention du handicap physique de la demanderesse alors que les dispositions de l'article 4-1^{er} alinéa des conditions générale de la Commission de Litiges Voyages, applicables en l'occurrence, énoncent que « Le voyageur doit fournir à l'organisateur et/ou à l'intermédiaire de voyages tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément ou qui pourraient influencer raisonnablement le bon déroulement du voyage » ;

Que, contrairement aux affirmations des demandeurs, la brochure touristique de la défenderesse, qui a déterminé leur choix, révèle que les voies d'accès à l'hôtel A sont pentues (P. 33 v. grande photo inférieure et la petite photo sous celle-là) ;

Que le descriptif de l'hôtel litigieux mentionne que celui-ci est situé au cœur de la magnifique nature du parc national Casentinesi et qu'il présente de la piscine une vue panoramique sur l'environnement, ce qui laisse suffisamment à penser que l'endroit est escarpé, qu'en outre, de commune renommée il en est de même pour une grande partie de la Toscane, le bon de commande précisant que l'hôtel susdit est situé dans l'arrière-pays toscan (P. 39) ;

Attendu qu'il s'ensuit que les demandeurs ont résilié unilatéralement le contrat pour une raison qui leur est imputable ;

Que, partant, ils sont tenus conformément aux dispositions des articles 16 et 26 de la loi du 16 février 1994 et à celles des conditions tant générales de la Commission de Litiges Voyages que particulières de vente (v. notamment article 5.2.1-f de ces dernières relatives à l'indemnité d'annulation), de dédommager l'organisateur de voyages et/ou l'intermédiaire de voyages, avec pour limite que le dédommagement ne peut s'élever qu'à une fois le prix du voyage ;

Attendu qu'il se déduit de ce qui précède que l'action des demandeurs n'est pas fondée et qu'ils doivent en être déboutés avec la charge des dépens ;

Par ces motifs,

Statuant contradictoirement,

Disons l'action des demandeurs recevable mais non fondée ;

Les déboutons en conséquence et disons que les dépens liquidés à la somme de 120,00 euros sont à leur charge.