

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 28 juillet 2015

En cause:

Monsieur et Madame A - B, domiciliés XXX.

Demandeurs

Mr et Mme A - B comparissant personnellement à l'audience.

Contre:

OV, ayant son siège XXX,

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

Représentée à l'audience par Mr. C, Quality Control Supervisor.

Nous soussignés:

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

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles,

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 City Atrium, Rue du Progrès 50 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, signé par les demandeurs le 28.04.2015 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 30.04.2015 ;

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 28.07.2015 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 28.07.2015 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs, par l'intermédiaire de IV, ont réservé un voyage en Jamaïque pour 2p. du 29.11.2014 au 17.12.2014 avec séjour dans l'hôtel A, all in, voyage organisé par OV, au prix total de 3.757,22€.

Que dès lors des contrats de voyages 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 déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que , par l'intermédiaire de IV, les demandeurs ont réservé un voyage en Jamaïque pour 2p. du 29.11.2014 au 17.12.2014 avec séjour dans l'hôtel A, all in, voyage organisé par OV, au prix total de 3.757,22€.

En lettres du 17 et du 22.12.2014 à l'intermédiaire de voyages et à OV les demandeurs se plaignent de:

- algues sur la plage
- excursions inférieures ne répondant pas à leurs attentes
- frais supplémentaires d'hôtel suite au retard du vol retour, vol reporté du 17 au 18.12.2014

En lettre du 10.4.2015 OV fait savoir que:

- après le voyage, OV ne peut plus intervenir, les excursions étant organisées par des organisateurs locaux
- OV est disposé de payer les frais raisonnables prouvés pendant le retard du vol retour.

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, signé par les demandeurs le 28.04.2015 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 30.04.2015, les demandeurs - pour ce qui est de leurs plaintes contre l'organisateur du voyage, s'en réfèrent à leur lettre à OV, et exigent un dédommagement de 800,00€ .

DISCUSSION

1. Fondement de la demande:

Il résulte des éléments de la cause et des débats que la demande est fondée dans la mesure qui suit.

Par l'intermédiaire de IV, les demandeurs ont réservé un voyage en Jamaïque pour 2p. du 29.11.2014 au 17.12.2014 avec séjour dans l'hôtel A, all in, voyage organisé par OV, au prix total de 3.757,22€.

Les demandeurs se sont inscrits auprès de l'hôtesse OV pour quatre excursions qui se sont avérées très décevantes et qui ne répondaient pas aux attentes des demandeurs.

Il est clairement indiqué, aussi sur la liste des tarifs des excursions, que l'organisation et l'exécution de ces excursions sont assurées par une agence locale et qu'étant donné que ces excursions ne font pas partie du contrat de voyage, tout litige doit être réglé sur place.

Les excursions ne faisant pas partie du contrat de voyage avec OV, l'organisateur du voyage ne peut être tenu responsable pour la bonne exécution de ces excursions. La demande des demandeurs contre l'organisateur OV, dans la mesure qu'elle concerne ces excursions, doit donc être rejetée.

Pour ce qui est des algues sur la plage, il y a lieu de constater que cette plainte des demandeurs n'est plus reprise dans leur lettre de plainte à OV.

L'organisateur du 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... (art. 17 loi contrats de voyages)

Le vol de retour a effectivement connu quelques heures de retard. La réservation de la chambre pour une après-midi supplémentaire ne s'avère toutefois pas en lien causal avec ce retard du vol retour.

Aucun manque aux obligations et aucune faute n'étant établi dans le chef de l'organisateur du voyage la demande 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;

Débouté les demandeurs de leur demande.

Délaisse à charge des demandeurs les 100,00€ de frais de la procédure.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 28.07.201

Le Collège arbitral

SA150230

Voyage en Jamaïque pour 2p. du 29.11.2014 au 17.12.2014 avec séjour dans l'hôtel A, all in, voyage organisé par OV, au prix total de 3.757,22€.

Les excursions ne faisant pas partie du contrat de voyage avec OV, l'organisateur du voyage ne peut être tenu responsable pour la bonne exécution de ces excursions. La demande des demandeurs contre l'organisateur OV, dans la mesure qu'elle concerne ces excursions, doit donc être rejetée.

Le vol de retour a effectivement connu quelques heures de retard. La réservation de la chambre pour une après-midi supplémentaire ne s'avère toutefois pas en lien causal avec ce retard du vol retour.

Aucun manque aux obligations, aucune faute n'étant établi dans le chef de l'organisateur du voyage la demande s'avère non fondée.

Déboute les demandeurs de leur demande.

Délaisse à charge des demandeurs les 100,00€ de frais de procédure.

Ainsi jugé à l'unanimité