

SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA
COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 22 OCTOBRE 2013

En cause de :

Monsieur A, domicilié à XXX

Demandeur n'étant ni présent, ni représenté à l'audience

contre :

OV, ayant son siège social à XXX

Licence : XXX,

BCE : XXX

Défenderesse représentée à l'audience par Madame B, supervisor au service clientèle

Nous soussignés :

1° Monsieur XXX, domicilié à XXX, Président du Collège

2° Madame XXX, domiciliée à XXX,
représentant les droits des consommateurs,

3° Madame XXX, domiciliée à XXX,
représentant le secteur de l'industrie du tourisme

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé boulevard du Roi Albert II, 16 (Ministère des Affaires Economiques) 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, rédigé, complété, signé le 13 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,
- les moyens développés par écrit par les parties,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 22 octobre 2013
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 22 octobre 2013

1) **La procédure**

Il découle du dossier que les parties ont donné leur accord exprès de soumettre leur litige à la procédure arbitrale.

Le collège arbitral de Céans est donc compétent pour connaître du présent litige, aucun moyen d'incompétence n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

2) **Les faits**

Il résulte des pièces du dossier et des déclarations faites à l'audience que le demandeur a réservé auprès de la défenderesse un voyage en Turquie (Antalya), du 28 août 2012 au 4 septembre 2012, comprenant les vols aller/retour Bruxelles-Gazipasa et un séjour à l'hôtel A, pour un prix total de 395,65 EUR (cf. bon de confirmation), en formule demi-pension.

Cette réservation a été confirmée par la défenderesse le 16 juin 2012.

Le demandeur affirme que leur séjour ne s'est pas déroulé conformément à ses attentes.

Les désagréments invoqués par le demandeur ont été précisés dans sa lettre de plainte du 11 septembre 2012.

Les principaux griefs invoqués sont les suivants :

- Erreur sur la répartition dans le bus ;
- Qualité excursion ;
- problèmes avec le représentant local de la défenderesse ;
- Mauvais accueil ;
- Mauvaise nourriture ;
- Propreté des nappes ;

Pour une liste exhaustive des désagréments invoqués par le demandeur, il est renvoyé à sa lettre de plainte adressé en date du 11 septembre 2012 à la défenderesse.

Après plusieurs échanges de mails, les parties n'ayant pas pu trouver d'arrangement amiable à leur litige, le demandeur a décidé d'introduire la présente procédure arbitrale.

3) **La demande**

Il ressort du formulaire de plainte de la Commission de Litiges Voyages que le demandeur demande à ce que la défenderesse soit condamnée à lui payer une indemnité d'un montant s'élevant à 250,00 EUR.

4) **Décision en droit**

L'article 17 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages stipule, en substance, que l'organisateur de 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, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services.

La défenderesse a agi dans le cas d'espèce en tant qu'organisateur de voyages et est donc soumise aux règles de responsabilité prévue à cet article.

Selon l'article 18 de la même loi, l'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations, sauf si (notamment) les manquements sont imputables à un événement que l'organisateur de voyages ne pouvait ni prévoir ni éviter même en faisant preuve de la plus grande prudence, en ce non compris les « overbookings ».

Conformément aux articles 860 et suivants du Code judiciaire, il appartient à la partie demanderesse d'apporter la preuve de la réalité de sa plainte.

En ce qui concerne les griefs du demandeur quant à la mauvaise qualité de l'accueil, de la nourriture, des chaînes diffusées sur la TV, de la propreté des nappes du restaurant, ce dernier n'apporte aucune preuve à cet égard et ne démontre dès lors pas à suffisance de droit qu'il a subi un préjudice d'agrément dans le cadre du séjour. Il s'agit de plus d'éléments très subjectifs, et aucune pièce dans le dossier ne permettent de retenir la moindre faute ni le moindre manque aux obligations pouvant engager la responsabilité de la défenderesse.

Quant à la langue parlée par le personnel de l'hôtel, aucune garantie n'est donnée à cet égard dans la brochure de la défenderesse, de sorte que ce chef de demande n'est pas justifié.

Ensuite, relativement à la plainte du demandeur portant sur les excursions locales, ces excursions auxquelles le demandeur a choisi de participer ne faisaient pas partie du contrat de voyage, de telle sorte qu'il ne justifie pas à suffisance de droit sur quelle base juridique il postule la condamnation de la défenderesse à ce sujet.

Dans la mesure où les autres réclamations formulées ne sont pas non plus suffisamment étayées par preuves indiscutables, la défenderesse ne peut dès lors encourir de responsabilité personnelle dans le présent dossier.

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

5) Les frais

La demande dirigée contre la défenderesse n'étant pas fondée, le demandeur en supporte les frais et est donc condamné aux frais d'arbitrage s'élevant à 100,00 EUR.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral statuant contradictoirement

SA2013-0043

Rejetant toutes autres conclusions plus amples ou contraires,

Dit la demande, recevable mais non fondée,

Délaisse les frais d'arbitrage à charges des demandeurs, liquidés à la somme de 100,00 EUR.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 22 octobre 2013.
