

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 13 MARS 2014

En cause:

Monsieur A, domicilié XXX.

Demandeur
ne comparaisant pas à l'audience

Contre:

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

Défenderesse
Représentée à l'audience par Mr. B, directeur général.

Nous soussignés:

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

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 le demandeur le 21.09.2013 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 26.09.2013 ;

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 13.03.2013 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 13.03.2013 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que début mai 2012 les voyageurs A et C ont réservé un voyage en Espagne pour 2 personnes du 25.09.2012 au 02.10.2012 avec séjour dans l'hôtel X, 5*, all in, chambre double premium, voyage organisé par OV sa au prix total de 2.766,00 €.

Que dès lors un contrat de voyages a été conclu 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 les voyageurs A et C ont réservé un voyage en Espagne pour 2 personnes du 25.09.2012 au 02.10.2012 avec séjour dans l'hôtel X, 5*, all in, chambre double premium, voyage organisé par OV sa au prix total de 2.766,00 €.

Par e-mail du 07.10.2012 Mme C formule une plainte concernant le séjour du 25.09.2012 au 02.10.2012 dans l'hôtel X.

L'échange de courriels étant infructueux Mr. A, par lettre du 31.10.2012, réclame une indemnisation de 480,00 € par personne.

A défaut de solution amiable entre les parties, avec le questionnaire reçu dans les délais au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 26.09.2013, le demandeur A saisit la Commission de Litiges Voyages avec une demande de 400,00 € p.p., soit en total 800,00 € de dédommagement.

DISCUSSION

Il résulte des éléments de la cause et des débats que la demande n'est pas fondée.

Les voyageurs ont réservé un voyage en Espagne avec séjour dans l'hôtel X; hôtel qu'ils connaissaient pour y avoir séjourné déjà quelques fois les années précédentes.

Les plaintes des voyageurs contre l'organisateur du voyage, telles que formulées dans le questionnaire, se résument comme suit:

- | | |
|---|---------------------------------|
| - OV n'a pas répondu aux envois recommandés | - 2 des 5 restaurants ouverts |
| - cartes et portions réduites | - qualité des vins très moyenne |
| - plus de discothèque, plus de billard | - plus de cava dans le mini-bar |
| - buffet du midi réduit au minimum | - plus de navette vers la plage |
| - bar fermé à 1h. | - 1 ascenseur sur 2 marchait |

En vertu de l'article 17 de la loi régissant les contrats de voyage l'organisateur de voyages 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, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services.

Dans le cas présent les voyageurs s'attendaient à tort à retrouver le X hôtel qu'ils avaient connu les années précédentes, avec le même niveau de services et prestations des années précédentes.

Abstraction faite du fait que la qualité et la quantité des vins et buffets font l'objet d'une appréciation personnelle et subjective ne constituant aucune preuve de manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage, il y a lieu de constater que début 2012 l'organisateur du voyage avait en effet décidé de ne plus proposer l'hôtel X, dans la brochure.

SA2014-0010

Les voyageurs ayant tout de même choisi d'y passer leurs vacances, il faut constater qu'aucun élément de la plainte des voyageurs dès lors n'avait encore été promis dans la brochure par l'organisateur du voyage. Au surplus les voyageurs ne prouvent nullement que les services hôteliers ne correspondent pas aux attentes qu'ils pouvaient raisonnablement avoir.

L'organisateur du voyage n'avait plus proposé ni promis les services et prestations que les voyageurs disent avoir manqués par rapport aux années précédentes.

Aucun manque aux obligations ni faute n'étant prouvé dans le chef de l'organisateur du voyage, aucune responsabilité ne peut être retenue à son égard et la demande doit être déclarée non fondée.

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 le demandeur.

**PAR CES MOTIFS
LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable mais non fondée;

Déboute le demandeur de sa demande et délaisse à charge du demandeur les 100,00 € de frais de la procédure.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 13 mars 2014

Le Collège arbitral

SA2014-0010

Résumé

Voyage en Espagne pour 2 personnes avec séjour à l'hôtel X.

Plainte des voyageurs concernant les services réduits d'hôtel par rapport aux années précédentes.

L'hôtel n'étant plus proposé dans la brochure, pas de preuve objective de faute ou manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage.

Demande non fondée, frais à charge du demandeur.

A l'unanimité.