

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 24 OCTOBRE 2013

En cause :

Monsieur A et Madame B, domiciliés ensemble à 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, Président du Collège ;

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 les 19 et 23 février 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 23 mai 2012 (P. 53) les demandeurs, Monsieur A et son épouse Madame B ont obtenu de IV l'organisation d'un voyage en avion en Tunisie avec séjour à Hammamet, du 6 au 20 juin 2012 à l'hôtel A, 4 étoiles, pour le prix all inclusive de 1.584,67 euros ;

Que les demandeurs firent choix du dit hôtel avec une chambre de type 20 en bungalow selon la description reprise à la brochure (P. 54) émise par la défenderesse, OV ;

Que l'action des demandeurs tend à la condamnation de la défenderesse au paiement d'une somme de 1.249,00 euros (P. 11) qu'ils portent à 1.585,00 euros (P. 29), pour n'avoir « pas profité un seul jour de (leurs) vacances » en raison « des désagréments physiques et psychologiques » (P. 29) consécutifs à une chute que la demanderesse fit dès le jour de son arrivée, lors de la prise d'une douche ;

Que cette chute nécessita une hospitalisation de la demanderesse que présentait, selon sa déclaration, « 3 côtes et 2 orteils cassés » (p. 10), ce qui faisait obstacle à son retour en Belgique avant le 16 juin 2012 (p. 32) ;

Attendu que la défenderesse, dans un premier temps, déclina toute responsabilité, mais comprenant le désagrément subi par les demandeurs se déclara prête « à faire un geste commercial en forme d'un bon de valeur pour une réservation » future d'un montant de 200,00 euros ;

Qu'actuellement la défenderesse conclut qu' « En vertu du règlement de la Cellule Arbitrage, art. 6° Le Collège Arbitral n'est jamais compétent pour les litiges portant sur des accidents avec dommages corporels » (P. 61) ;

Sur la compétence :

Attendu qu'à tort la défenderesse conclut que la Commission de céans n'est pas compétente ;

Que si la Commission ne peut en effet connaître des litiges portant sur des dommages corporels, en l'occurrence, l'action des demandeurs ne repose pas sur la réparation des dommages corporels dont a souffert la demanderesse, mais sur les inconvénients fâcheux qui en résultèrent ;

Sur les faits :

Attendu que les demandeurs ont souvent et longuement décrit les circonstances de la chute de la demanderesse (P. 26 et P. 43, 45, 47, 51) et produisent des photographies des lieux litigieux ;

Qu'ils soutiennent notamment :

1°) que la conception de la salle de bain est inappropriée pour des personnes âgées et/ou à mobilité réduite sans que la clientèle en soit informée dans le catalogue touristique (P.45) ;

2°) que « selon la loi, toute personne âgée doit être considérée comme handicapée » (P. 52) ;

Sur le second point :

Attendu qu'aucune disposition légale ou réglementaire ne permet de considérer que toute personne âgée doit être considérée comme handicapée ;

Que si la demanderesse, âgée au moment de la chute de 69 ans, se considérait telle, il lui appartenait lors de la conclusion du contrat de voyages d'en informer la partie contractante ;

Que l'article 4-1^{er} alinéa des Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, applicable en l'espèce, dispose 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 c'est a posteriori que les demandeurs ont sollicité la délivrance d'attestations médicales libellées le 31 octobre 2012 par le Docteur D (P. 34) relatives à la limitation de leur mobilité ;

Qu'en revanche, lors de la conclusion du contrat de voyage du 25 avril 2012, les demandeurs se sont abstenus de toute mention portant sur leur mobilité ; qu'ils se sont limités à demander à l'hôtelier une chambre calme (P. 60 et 63) ;

Sur le premier point :

Attendu que les demandeurs se livrent à de nombreuses considérations techniques pour estimer que la conception de la baignoire était « absurde » (P. 10 et 27) ;

Que si le dossier photographique révèle que pour accéder à la baignoire, il faut escalader une marche de 50 cm de hauteur pour atteindre une estrade dont le bord se trouve à une distance de 60 à 90 cm de la baignoire et, inversement pour descendre de la baignoire, sans qu'il y ait un endroit où se tenir, il y a lieu de relever que la chute de la demanderesse n'est pas due à cette configuration des lieux en fonction de laquelle il appartenait à la demanderesse d'adopter un comportement approprié en prenant en considération la limite de sa mobilité, mais au fait que cette dernière a glissé lorsqu'elle « a voulu s'extraire de la baignoire » en raison de l'eau de la douche qui stagnait dans le fond de la baignoire (P. 27) ;

Qu'aucun élément du dossier ne corrobore l'affirmation des demandeurs selon laquelle « l'eau de la douche ne pouvait pas s'écouler car la bonde était bouchée » ;

Que si la demanderesse a vainement tenté de se tenir à la barre verticale sur laquelle était fixé le pommeau de la douche (P. 27), les demandeurs ne contestent pas (P. 48) « le fait que cette barre n'est pas destinée à supporter des charges anormales », ce qui fut le cas lorsque la demanderesse s'y agrippa ; qu'est en conséquence dépourvue de pertinence l'allégation du demandeur qui persiste « à dire que si cette barre avait été bien fixée elle ne se serait pas détachée » (P. 48) ;

Attendu qu'aucun élément du dossier ne permet de conclure que l'installation de bain et douche était affectée d'un vice quelconque ;

Attendu qu'il s'ensuit que l'action des demandeurs n'est pas fondée ; qu'ils doivent être déboutés et que les dépens doivent être laissés à leurs charges ;

Par ces motifs,

Statuant contradictoirement,

Disons que la Commission de Litiges Voyages est compétente,

Disons la demande recevable ;

La disons non fondée ;

En conséquence déboutons les demandeurs et laissons à leurs charges les dépens liquidés à la somme de 124,90 euros.