

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

Audience du 17 mai 2016

En cause :

Monsieur A domicilié à XXX,

Madame B domiciliée à XXX,

Demandeurs lesquels ne comparaissent pas mais ont déposé des conclusions permettant de réserver à leur égard un caractère réputé contradictoire à la présente sentence ;

Contre

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

Défenderesse représentée par Madame C ,

---

L'an 2016, le 17 mai, à 1210 Bruxelles, rue du Progrès 50, en la salle d'audience où les parties ont été invitées à comparaître le 17 mars 2016 ,

Nous soussignés en qualité d'arbitres de la Commission de Litiges Voyages, faisant élection de domicile à l'endroit susdit,

Monsieur XXX , magistrat honoraire, président du Collège arbitral,

Madame XXX, représentant les Consommateurs,

Madame 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 18 février 2016,

Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française au choix des parties notamment :

- Leur accord écrit sur la procédure d'arbitrage,
- Les pièces déposées par elles,
- Leurs moyens développés par écrit,
- Leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 17 mai 2016 ;

---

Attendu que, par contrat du 24 avril 2015 (p. 19), confirmé le 25 avril 2015 (p. 66) les demandeurs, Monsieur A et Madame B, ont obtenu de la défenderesse, OV, l'organisation pour eux-mêmes et leur enfant alors âgé de vingt mois, d'un voyage en avion à destination de Ténériffe avec séjour à La Gomera à l'hôtel A du 4 au 12 mai 2015, pour le prix en pension complète de 1.603,79 euros ;

Attendu que les demandeurs se plaignent essentiellement de ce que l'information qu'ils ont reçue de la défenderesse quant au temps du trajet était mauvaise et en outre qu'était également mauvais le conseil de faire choix de la pension complète que s'avéra plus onéreuse que le prix des plats présentés sur place ; qu'ils reprochent encore à la défenderesse le paiement qu'ils ont dû effectuer pour les repas consommés le dernier jour après le petit déjeuner ;

Qu'en réparation de ces inconvénients les demandeurs réclament une indemnisation de 1.000,00 euros ;

Attendu que la défenderesse conteste l'argumentation des demandeurs et refuse tout dédommagement ;

Attendu que les demandeurs soutiennent en premier lieu qu'en raison de l'accompagnement de leur bébé de vingt mois, ils avaient insisté, lors du choix de leur destination, sur la nécessité de bénéficier d'un temps de voyage maximum de quatre heures et que l'agent contacté leur aurait répondu « il y a 4h30 de vol et 30 minutes de traversée en bateau pour arriver à l'hôtel » et que dès lors en cinq heures, ils seraient sur place (p. 42) ;

Qu'en réalité le temps de vol fut de 4h50 auquel s'ajoutèrent les minutes d'attente pour le bus (40 minutes) et de transport de l'aéroport à un hôtel de transit (vingt minutes), avec pour conséquence que les demandeurs ratèrent le bateau et ne purent atteindre leur hôtel de séjour que le lendemain vers douze heures (p. 43) ;

Attendu que la défenderesse, sans pour autant pouvoir « vérifier ce qui a été convenu oralement lors de la réservation (du) voyage » (p. 47), se réfère aux informations inscrites à la brochure de voyage concernant la situation de l'hôtel A (p. 47 et 59), lesquelles précisent :

- 1) D'une part, les distances kilométriques à parcourir entre aéroport de Ténériffe et le port d'embarquement vers la Gomera (17 kms) et ensuite de ce dernier endroit vers le lieu de séjour (35 kms), distances entre lesquelles s'ajoute la durée de traversée en bateau (environ 45 minutes) ;
- 2) Et d'autre part, « si l'écart entre les heures du Jet Foil et celle des vols est trop important – ce qui fut le cas en l'occurrence - une nuitée à Ténériffe est prévue » (p. 59) ;

Qu'il s'en déduit que les demandeurs ne peuvent pas soutenir que les informations qu'ils ont reçues étaient mauvaises ;

Attendu qu'en ce qui concerne la différence alléguée par les demandeurs entre le prix de réservation complète et les prix des repas affichés à l'hôtel, la défenderesse fait pertinent remarquer (p. 48) que le prix de réservation d'un séjour est basé sur un contrat de prix entre elle et l'hôtelier et que ce dernier reste en droit selon les circonstances et ses convenances d'adapter différemment ses prix ;

Attendu enfin qu'il est de règle que les jours de départ et de retour sont considérés comme des jours de voyage et non de séjour et que dès lors ils ne comprennent pas les prestations hôtelières à l'exception du petit déjeuner le jour de retour ;

Attendu qu'il résulte de ce qui précède que l'action des demandeurs n'est pas fondée ; qu'ils doivent être déboutés de leur demande, les frais de garantie restant à leur charge ;

Par ces motifs,

Statuant contradictoirement,

Disons l'action recevable mais non fondée ;

Déboutons les demandeurs de leur action ;

Laissons à leur charge les frais de garantie liquidés à la somme de cent euros.