

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 14 juillet 2016

En cause:

Mr. et Mme. A – B, domiciliés XXX.

Demandeurs

comparaissant personnellement à l'audience.

Contre:

OV, ayant son siège social XXX.

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

représentée à l'audience par Mr. C, Quality After Sales.

Nous soussignés:

Mr. XXX, président du collège arbitral.

Mme. XXX, représentant l'industrie du tourisme.

Mme. XXX, représentant les consommateurs.

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles,

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, 1210 Bruxelles.

assistés de Madame XXX en qualité de greffier,

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, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 17/05/2016 ;

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 14/07/2016 ;
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 14/07/2016 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé chez IV, XXX un voyage en Italie, Sicile, pour 4 p. du 11 au 25.7.2015, avec séjour à l'hôtel A 4*, au prix global de 5.700,00€, voyage organisé par OV.

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 valable 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 demandeurs ont réservé chez IV, XXX un voyage en Italie, Sicile, pour 4 p. du 11 au 25.7.2015, avec séjour à l'hôtel A 4*, au prix global de 5.700,00€.

Suite apparemment à une panne d'électricité un des ascenseurs reliant l'hôtel à la plage s'est mis en mode de sécurité. Les demandeurs sont restés bloqués dans cet ascenseur pendant quelques 30 minutes. Une notification de plainte a été rédigée avec proposition de compensation. Les demandeurs ont finalement refusé cette compensation et estiment que l'hôtesse D a fait preuve de mauvaise foi lors de la rédaction de cette notification. (*Mme a eu compensation < > Mme a été proposée compensation*)

Les demandeurs ont initialement exigé de OV un dédommagement de 5.700,00€. En lettre du 10/11/2015 OV fait savoir ne pas accéder à cette demande.

Les demandeurs soumettent dès lors le dossier à la Commission de Litiges Voyages au moyen du questionnaire, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 17/05/2016. Les demandeurs y mettent en cause seulement l'organisateur du voyage et exigent 4.500,00€ de dédommagement, formulant les plaintes suivantes contre l'organisateur du voyage:

- 1. Hôtesse OV sur place de mauvaise foi (fausse déclaration plainte + manque total de*
- 2. Installations défectueuses notamment ascenseurs dont OV ne s'est pas préoccupée. Pas de vérification sur les entretiens en ordre ou pas.*
- 3. OV sur place a laissé perdurer la situation, à savoir ascenseurs non fiables, et n'a pas interpellé l'hôtelier afin qu'il garantisse le bon fonctionnement de ceux-ci.*

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

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 demandeurs ont réservé chez IV, XXX un voyage en Italie, Sicile, pour 4 p. du 11 au 25.7.2015, avec séjour à l’hôtel A 4*, au prix global de 5.700,00€.

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 17.05.2016, les demandeurs mettent seulement en cause l’organisateur du voyage OV. Le collège arbitral ne peut donc examiner les plaintes que les demandeurs y formulent contre l’intermédiaire concernant le service et la qualité de l’hôtel 4*.

1. Hôtesse OV sur place de mauvaise foi (fausse déclaration plainte + manque total de considération...

L’art. 18 de la loi du 16/02/1994 régissant les contrats de voyage prévoit que l’organisateur du voyage est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations.

Il appartient aux voyageurs, exigeant des dédommagements, d’apporter la preuve de la faute, du dommage et du lien causal entre cette faute et ce dommage. (art. 1382 CC)

A la lecture des formulaires de notification de plainte il s’avère qu’en effet, durant les entretiens entre les demandeurs et l’hôtesse, dans le deuxième formulaire la mention *Mme a eu compensation* a été adaptée par l’hôtesse en *Mme a été proposée compensation*.

La seule impression subjective de mauvaise foi auprès des demandeurs concernant la mention *Mme a eu compensation* adaptée par l’hôtesse en *Mme a été proposée compensation* ne fournit toutefois aucune preuve objective de faute ou manque aux obligations ni de mauvaise foi causant dommage au voyageurs.

2. Installations défectueuses notamment ascenseurs dont OV ne s’est pas préoccupée. Pas de vérification sur les entretiens en ordre ou pas.

3. OV sur place a laissé perdurer la situation, à savoir ascenseurs non fiables, et n’a pas interpellé l’hôtelier afin qu’il garantisse le bon fonctionnement de ceux-ci...

Il appartient aux voyageurs, exigeant des dédommagements, d’apporter la preuve de la faute, du dommage et du lien causal entre cette faute et ce dommage. (art. 1382 CC)

Les éléments du dossier indiquent seulement qu’apparemment suite à une coupure d’électricité un des ascenseurs reliant l’hôtel à la plage s’est mis en mode de sécurité et que les demandeurs sont restés bloqués dans cet ascenseur pendant quelques 30 minutes.

Si l’on peut admettre que les demandeurs aient été choqués et effrayés par cet arrêt de l’ascenseur, il faut aussi constater qu’il ne s’agissait pas d’une panne de l’appareil qui, au contraire, s’est mis en mode sécurité suite à la coupure d’électricité. Le nécessaire a été fait pour secourir les demandeurs et les autres personnes bloquées dans l’ascenseur.

On cherche en vain toute preuve objective des *installations défectueuses notamment ascenseurs dont OV ne s'est pas préoccupée* et de *OV sur place ayant laissé perdurer la situation, à savoir ascenseurs non fiables, et n'ayant pas interpellé l'hôtelier...* ou d'autre faute ou manque aux obligations à cet égard dans le chef de l'organisateur du voyage.

Il y a donc lieu de constater que la demande des demandeurs est recevable mais à tout point non fondée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande recevable et non fondée;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 14.07.2016.

Le Collège Arbitral

SA2016-0039

Voyage en Italie, Sicile, pour 4 p. du 11 au 25.7.2015, avec séjour à l'hôtel A 4*, au prix global de 5.700,00€.

Suite apparemment à une coupure d'électricité un des ascenseurs reliant l'hôtel à la plage s'est mis en mode de sécurité. Les demandeurs sont restés bloqués dans cet ascenseur pendant quelques 30 minutes.

Plaintes contre l'organisateur du voyage:

1. Hôtesse OV sur place de mauvaise foi (fausse déclaration plainte + manque total de considération

2. Installations défectueuses notamment ascenseurs dont OV ne s'est pas préoccupée. Pas de vérification sur les entretiens en ordre ou pas.

3. OV sur place a laissé perdurer la situation, à savoir ascenseurs non fiables, et n'a pas interpellé l'hôtelier afin qu'il garantisse le bon fonctionnement de ceux-ci.

et demande de 4.500,00€ de dédommagement.

Demande non fondée, faute de preuve objective de faute, dommage et lien causal.

A l'unanimité des voix.