

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 23 AVRIL 2013

En cause:

Madame A, domiciliée xxx,
comparaissant personnellement à l'audience, et son époux
Monsieur B, domicilié à la même adresse,
ne comparaissant pas à l'audience,

Demandeurs

Contre:

OV, dont le siège est établi xxx,
Lic. xxx N° Entreprise xxx
représentée par Monsieur C, Quality Control Supervisor

Défenderesse

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. Monsieur 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 la demanderesse le 02.10.2012 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 08.10.2012 ;

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 23.04.2013 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 23.04.2013 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 05.07.2011, par l'intermédiaire IV, xxx, la demanderesse a réservé un voyage en République Dominicaine, Punta Cana, pour 4 pers, du 28.12.2011 au 04.01.2012 ; voyage organisé par OV, au prix de 5.840,93€.

Que dès lors des contrats de voyages ont été conclus avec d'un côté l'intermédiaire IV et d'autre côté l'organisateur de voyages OV, 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 le 05.07.2011, par l'intermédiaire Voyages IV, la demanderesse a réservé un voyage en République Dominicaine, Punta Cana, pour 4 pers, du 28.12.2011 au 04.01.2012 ; avec séjour à l'hôtel A – all in – chambre quadruple vue sur mer - au prix de 5.840,93€.

Dans une première 'notification de plainte', faite sur place le 30.12.2011, des plaintes sont formulées concernant :

- le vol : seulement 2 digiplayers pour 4 personnes.
voisin bruyant, personnel de bord n'a rien fait.
- le séjour : chambre ne correspond pas au voucher.
2 petits lits – pas de vue sur mer.
changement de chambre accepté, mais pas de vue sur mer.
coffre-fort et douche défectueux.

Les voyageurs n'ont pas voulu changer de chambre une deuxième fois.

Dans une deuxième 'notification de plainte', faite sur place le 04.01.2012, des plaintes sont formulées concernant :

- douche défectueuse
- coupure d'eau en soirée du 30/12
- draps propres mais traces de brûlé
- pas de stock de papier toilette
- incendie dans chambre en dessous
- coffre-fort inutilisable
- couvre-lit troué
- essuies manquants dans la salle de bain
- cafards dans la salle de bain
- l'hôtel a voulu faire signer une renonciation à toute plainte

Un remboursement proposé a été refusé par les voyageurs.

En lettre du 02.02.2012 OV propose un remboursement de 16,00€ pour les digiplayers et 145,00€ pour les désagréments dans l'hôtel, soit une note de crédit de 161,00€.

En lettre du 09.02.2012 les voyageurs refusent cette proposition de OV et demandent :

- dédommagement de 2.000,00€ pour l'hôtel
- remboursement de 238,00€ service confort du vol.

A défaut de solution à l'amiable la demanderesse saisit la Commission de Litiges Voyages en introduisant le questionnaire le 08.10.2012 avec une demande de :

- remboursement 'comfort class'	238,00€	
- dédommagement chambres d'hôtel	2.000,00€	Total 2.238,00€.

DISCUSSION

1. Fondement de la demande :

Il résulte des éléments de la cause et des débats que la demande est fondée dans la mesure qui suit :

Vus les éléments du dossier, y compris les notifications de plainte du 30.12.2011 et du 04.01.2012 il est suffisamment prouvé que :

- pendant le vol aller 2 digiplayers manquaient
- la qualité des chambres était inférieure (sanitaire défectueux, coffre-fort inutilisable, manque d'essuies, papier toilettes manquant, télécommande télévision manquant, cafards, draps brûlés, couvre-lits troués...)

Des manques aux obligations de la part de l'organisateur du voyage sont ainsi suffisamment prouvés, l'organisateur du voyage étant responsable de la bonne exécution du contrat de voyage conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyage 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.

2. Les responsabilités :

En vertu de l'art. 17 de la Loi du 16.2.1994 régissant les contrats de voyage l'organisateur du voyage est responsable de la bonne exécution du contrat de voyage conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyage 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.

Le collège arbitral ne peut dès lors que constater que l'organisateur du voyage a manqué à la bonne exécution de ses obligations découlant du contrat de voyage.

L'argument de la défenderesse que les voyageurs, en refusant de changer de chambre, auraient manqué à leur obligation de limiter le dommage et que les voyageurs ont refusé toutes les propositions ne tient pas debout, les deux notifications de plainte prouvant que les demandeurs ont tout fait pour immédiatement déclarer les manques et demander des solutions.

En raison de ce manque aux obligations l'organisateur du voyage est responsable du dommage subi par les demandeurs.

3. Le dommage :

Il est clair que suite au manque aux obligations de l'organisateur du voyage, les demandeurs ont subi des inconvénients.

Le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 600,00€ pour tout dommage – y compris les 161,00€ déjà offerts – que l'organisateur du voyage doit payer aux demandeurs.

4. Les Frais :

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.

Il faut toutefois constater que les demandeurs, ayant formulé une demande bien exagérée, ont rendu un arrangement à l'amiable quasi impossible et dès lors la procédure inévitable.

Il y a donc lieu de partager les frais de la procédure par moitié entre les parties.

PAR CES MOTIFS LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant contradictoirement, se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable et fondée dans la mesure qui suit ;

Fixe le dommage des demandeurs à 600,00€.

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 600,00€ de dédommagement.

Partage les frais de la procédure par moitié, chacune des parties étant condamné à payer 112,00€

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 23 avril 2013

Le Collège arbitral

Voyage pour 4 p. en Rép. Dominicaine, organisé par OV.

- Pendant le vol aller il n'y avait que 2 digiplayers pour 4 p.

- Qualité inférieure des chambres avec sanitaire défectueux, coffre-fort inutilisable, manque d'essuies, papier toilettes manquant, télécommande télévision manquant, cafards, draps brûlés, couvre-lits troués...

Demande de dédommagement de 2.238€

Manque aux obligations de l'organisateur du voyage.(art 17 Loi 16.2.1994 contrats de voyage)

Dommage fixé ex aequo et bono à 600,00€

Condamnation de l'organisateur OV à payer 600,00€ de dédommagement.

La demande étant exagérée, frais de la procédure partagés par moitié.

A l'unanimité des voix.