

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 17 janvier 2019

En cause:

Mme. A, XXX, XXX ;

Demanderesse,

Présente à l'audience

Contre:

OV sa , ayant son siège XXX, XXX

Lic. XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse,

représentée à l'audience par Mme. B

Nous soussignés:

Mr. C, président du collège arbitral ;

Mme. D, représentant les consommateurs ;

Mr. E, représentant l'industrie du tourisme ;

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 par Mme F, secrétaire général, 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 24/10/2018;

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 17/01/2019;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 17/01/2019;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la demanderesse a réservé par l'intermédiaire IV, XXX, un voyage en Macédoine, pour 2 personnes, du 02 au 16/07/2018 avec vols BRU-OHRID et OHRID-BRU et séjour à l'hôtel G, chambre double, demi-pension, voyage organisé par OV, au prix total de 1.833,28 €.

Que dès lors le 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 déposés par les parties que la demanderesse a réservé par l'intermédiaire IV, XXX, un voyage en Macédoine, pour 2 personnes, du 02 au 16/07/2018 avec vols BRU-OHRID et OHRID-BRU et séjour à l'hôtel G, chambre double, demi-pension, voyage organisé par OV, au prix total de 1.833,28 €.

Le séjour à l'hôtel ne répondait à plusieurs égards pas aux attentes des voyageurs. Déjà sur place une plainte a été formulée par la demanderesse concernant l'accueil à l'aéroport et à l'hôtel, le service, l'état des chambres, les boissons non comprises dans la demi-pension et la situation de l'hôtel à 30 km d'Ohrid, avec demande d'obtenir un all in.

La réponse de IV, XXX que l'hôtel ne propose pas de all inclusive et que les boissons ne sont pas incluses en demi-pension ne satisfait pas la demanderesse.

La plainte et le mécontentement de la demanderesse continuent de croître et résultent finalement en une demande de remboursement intégral du voyage.

OV répond en mail détaillé dd.26/09/2018 à tous les griefs de la demanderesse pour conclure finalement qu'aucune suite favorable ne peut être donnée à la demande de remboursement intégral, la demanderesse demande de faire un beau geste commercial. Par mail dd.16/10/2018 OV conseille la demanderesse de faire appel à la Cellule Conciliation de la Commission de Litiges Voyages.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 24/10/2018 la demanderesse formule les plaintes suivantes : *Voir lettres Réponses en deçà de nos attentes au vu des préjudices subis par mon fils et moi-même à tous les niveaux sans doute parce que je suis 1 femme seule avec 1 enfant. Mauvaises informations de l'agence de Brouckère. Pas été informées de la distance de la ville principale Ohrid +/- 30 km. L'Agence de Brouckère m'avait assuré les boissons en soirée durant tout le séjour pour mon fils et moi. Pas proposé de solutions suite à envoi mails.* et exige un dédommagement de 1.833,28€ (totalité du prix du voyage).

En conclusions dd. 26/11/2018 la défenderesse OV fait valoir que l'hôtelier a fait tout son possible pour satisfaire les demandeurs, qu'il n'y a pas de preuve d'une faute contractuelle et que la demande est hors proportion et non fondée.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

La demanderesse soumet le litige au collège arbitral de la Commission Litiges Voyages avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 24/10/2018, c.à.d. moins d'un an après la date à laquelle le contrat dispose que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend. (art. 30 loi contrats de voyage)

La demanderesse ayant réservé par l'intermédiaire IV, XXX, un voyage en Macédoine, pour 2 personnes, du 02 au 16/07/2018 avec vols BRU-OHRID et OHRID-BRU et séjour à l'hôtel G, chambre double, demi-pension, voyage organisé par OV, au prix total de 1.833,28 €, des contrats de voyages ont été conclus au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

Il résulte de l'art. 1382 C.C. qu'il incombe au demandeur d'un dédommagement de fournir la preuve cumulative de la faute, du dommage et du lien causal entre faute et dommage.

Concernant l'obligation d'information et de conseil il y a lieu de constater que la demanderesse ne démontre et prouve aucune information mauvaise, fautive ou trompeuse par la défenderesse lors de la réservation ni dans une brochure ou un site, dans des documents de voyage, dans des conditions de voyage, ni par rapport à la localisation et les services de l'hôtel, ni par rapport aux boissons non comprises dans la demi-pension comme mentionné dans le catalogue que la demanderesse confirme avoir reçu/consulté.

L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat par l'organisateur du voyage conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations qui découlent de celui-ci, in. L'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations. (art 17 et 18 loi contrats de voyage)

Examen fait de tous les éléments du dossier, y compris les photos produites par la demanderesse, il y a lieu de constater qu'aucune faute ni manque aux obligations n'est suffisamment démontré et prouvé en ce qui concerne l'accueil à l'aéroport, l'accueil à l'hôtel, navettes, animation, restaurant et repas. Les photos produites par la demanderesse démontrent par contre que les draps n'étaient pas toujours très propre. La propreté de la chambre étant insatisfaisante, la demanderesse a pu changer quelques fois de chambre.

Il y a bien lieu de constater que si, concernant la propreté de la chambre et des draps il est suffisamment prouvé qu'il n'y a pas toujours eu la bonne exécution du contrat par l'organisateur du voyage conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations qui découlent de celui-ci, l'hôtelier n'a pas manqué de répondre à ces plaintes et d'y remédier.

Compte tenu de la nature et de la durée des désagréments subis par la demanderesse, le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, fixe le montant du dommage entier subi par la demanderesse du fait de cette mauvaise exécution du contrat de voyage ex aequo et bono à 200,00€.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande de la demanderesse s'avère fondée pour un montant de 200,00€ de dédommagement à payer par OV en espèces.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre OV sa recevable et fondée pour un montant de 200,00€ et rejette le plus demandé comme non-fondé.

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs un dédommagement de 200,00€ en espèces.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 17.01.2019. €.

Le Collège Arbitral

