

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 28 avril 2014

En cause:

Mr. A et Mme B, domiciliés XXX.

Demandeurs

Mr. A comparissant personnellement à l'audience

Contre:

OV, ayant son siège XXX

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

représentée à l'audience par Mr. C, Managing Director.

Nous soussignés:

Mr. XXX, président du collège arbitral.

Mr. XXX, représentant les consommateurs.

Mme XXX, représentant les consommateurs.

Mme XXX, représentant l'industrie du tourisme.

Mme XXX, 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 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 10.03.2015 ;

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 28.04.2014 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 28.04.2014 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Il résulte des dossiers et des pièces déposées par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que, par l'intermédiaire de OV, Andenne, un voyage pour 2p. a été réservé du 05.10.2014 au 19.10.2014 au Népal, circuit "Les Escaliers des Dieux", voyage organisé par OV au prix global de 6.570,00€.

Que dès lors 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.

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, par l'intermédiaire de IV, Andenne, un voyage pour 2p. a été réservé du 05.10.2014 au 19.10.2014 au Népal, circuit "Les Escaliers des Dieux", voyage organisé par OV au prix global de 6.570,00€.

Le 12.10.2014 les demandeurs font savoir à leur agent de voyages que, leur guide parlant très mal le français et donnant trop peu d'informations/explications sur les sites visités et la culture du pays, ils demandaient un autre guide pour la fin du séjour. Dès qu'il avait connaissance de cette demande, l'organisateur du voyage a fait remplacer le guide pour la fin du voyage.

Les demandeurs réclamant une compensation, l'organisateur a proposé un geste commercial de 150,00€ pour les inconvénients subis avec le guide et 40,00€ pour un lunch raté, soit en total 190,00€.

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 10.03.2015, les demandeurs réclament un dédommagement de 600,00€ *parce que le voyage culturel n'a pas apporté les explications sur les sites visités ou sur la culture le guide n'a pas rempli sa fonction et n'a pas apporté les services voulus.... le voyage n'a pas été complet sur le plan culturel.*

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, par l'intermédiaire de IV, Andenne, un voyage pour 2p. a été réservé du 05.10.2014 au 19.10.2014 au Népal, circuit "Les Escaliers des Dieux", voyage organisé par OV au prix global de 6.570,00€.

Le 12.10.2014 les demandeurs font savoir à leur agent de voyages que, leur guide parlant très mal le français et donnant trop peu d'informations/explications sur les sites visités et la culture du pays, ils demandaient un autre guide pour la fin du séjour. Dès qu'il avait connaissance de cette demande, l'organisateur du voyage a fait remplacer le guide pour la fin du voyage.

Les demandeurs réclamant une compensation, l'organisateur a proposé un geste commercial de 150,00€ pour les inconvénients subis avec le guide et 40,00€ pour un lunch raté, soit en total 190,00€.

Attendu que la plainte des demandeurs que leur guide parlait très mal le français et donnait trop peu d'informations/explications sur les sites visités et la culture du pays résulte plutôt d'une appréciation purement subjective, le dossier ne contenant - sauf l'affirmation unilatérale et bien tardive des demandeurs - aucune preuve que le guide n'aurait pas eu une connaissance suffisante de la langue française ou aurait donné 'trop peu' d'informations/explications sur les sites visités et la culture du pays. La carte professionnelle et les certificats de formation en français du guide semblent plutôt suggérer le contraire.

Attendu qu'à cet égard il n'y a dans le dossier entier pas suffisamment de preuve objective d'une réelle faute ou d'un manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage.

Attendu que le fait que l'organisateur ait donné suite favorable à la demande de remplacer le guide et ait proposé un geste commercial de 190,00€ ne constitue pas une reconnaissance préjudiciable inversant la charge de la preuve qui incombe aux demandeurs.

SA2015-0018

Attendu qu'il y a donc lieu de constater que la demande n'est pas fondée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande recevable, mais non fondée.

Déboute les demandeurs de leur demande, laissant les 100,00€ de frais de plainte à charge des demandeurs.

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 28.04.2015.

Le Collège Arbitral

SA2015-0018

Par l'intermédiaire de IV, Andenne, un voyage pour 2p. a été réservé du 05.10.2014 au 19.10.2014 au Népal, circuit "Les Escaliers des Dieux", voyage organisé par OV au prix global de 6.570,00€. Le 12.10.2014 les demandeurs font savoir à leur agent de voyages que, leur guide parlant très mal le français et donnant trop peu d'informations/explications sur les sites visités et la culture du pays, ils demandaient un autre guide pour la fin du séjour. Dès qu'il avait connaissance de cette demande, l'organisateur du voyage a fait remplacer le guide pour la fin du voyage.

Les demandeurs réclamant une compensation, l'organisateur a proposé un geste commercial de 150,00€ pour les inconvénients subis avec le guide et 40,00€ pour un lunch raté, soit en total 190,00€. Il n'y a dans le dossier entier pas suffisamment de preuve objective d'une réelle faute ou d'un manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage. Le fait que l'organisateur ait donné suite favorable à la demande de remplacer le guide et ait proposé un geste commercial de 190,00€ ne constitue pas une reconnaissance préjudiciable inversant la charge de la preuve qui incombe aux demandeurs.

Déboute les demandeurs de leur demande, laissant les 100,00€ de frais de plainte à charge des demandeurs.

A la majorité des voix.