

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

**AUDIENCE DU 25 août 2016**

**En cause:**

Mme. A et Mr B , XXX.

Demandeurs

Représentée à l'audience par Mtre C, avocat, loco Mtre D, avocat à XXX

**Contre:**

OV, ayant son siège à XXX

Lic. XXX          Nr° Entreprise. XXX

Défenderesse,

Représentée à l'audience par Mme. E, Customer Service

**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.

Mr. 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 29.06.2016 ;

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 25/08/2016 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 25/08/2016 ;

### **QUALIFICATION DU CONTRAT :**

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé sur le site web OV un voyage en Crète, pour 4 p. du 29/06/2015 au 06/07/2015 avec séjour à l'hôtel A, 5\*, Amoudara, en chambre familiale (2chambres), All Inclusive, au prix global de 4.475,70€.

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.

### **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 sur le site web OV un voyage en Crète, pour 4 p. du 29/06/2015 au 06/07/2015 avec séjour à l'hôtel A, 5\*, Amoudara, en chambre familiale/2chambres), All Inclusive, au prix global de 4.475,70€.

Le voyage et le séjour ne répondant pas aux attentes des demandeurs, ceux-ci décident d'interrompre leur voyage et de rentrer le 02/07/2015.

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 29.06.2016, les demandeurs formulent les plaintes suivantes contre l'organisateur du voyage :

- *Au niveau infrastructures : chambre pas coté mer comme commandé, manque d'entretien + propreté (changement serviettes, etc.) ; usine très visible et odorante ; terrains de jeux dangereux et vétustes, etc.*
- *Au niveau services : pas de mini club ni animations pour enfants, horaires restreints des toboggans de la piscine ; eau payante à partir du 2<sup>e</sup> jour ; etc.*
- *Au niveau prise en charge : personnel très froid et désagréable, ne parlant que peu le français ; très peu d'infos dispos ; représentant OV absent ; alternative proposée de changement d'hôtel dans les 3 jours pas réalisable vu la durée du séjour ; etc.*

et exigent un dédommagement de 2.457,31€ se composant de 50% du prix du voyage 2.237,85€ + prix du vol anticipé de retour 219,46€.

La défenderesse, se référant aussi à l'Art.9 conditions de voyage spécifiques : *le voyageur qui interrompt toutefois son voyage prématurément n'a pas droit au remboursement des services non reçus ..... fait savoir qu'elle n'est pas en mesure d'intervenir favorablement dans ce dossier.*

En conclusions du 11/08/2016 les demandeurs réitèrent leur demande de 2.457,31€ + frais de dossier et indemnité de procédure.

### **DISCUSSION:**

- Prescription de la demande invoquée par la défenderesse:

Les actions auxquelles peut donner lieu un contrat de voyages tombant sous l'application de la présente loi ..... se prescrivent par un an..... (art.30 loi contrats de voyage)

Pour que la demande soit considérée comme complète et pour que l'action soit instruite, les exigences reprises à l'art. 12, §1, §2 et §3 sont cumulatives. (Art. 12 règlement de litiges).

Le voyage a pris fin le 02/07/2015. Le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages a été introduit au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 29.06.2016 .... mais les frais de plainte n'ont été payés par les demandeurs que le 05.07.2016, c.à.d. un an et trois jours après la fin du voyage.

SA2016-0054

Il y a donc lieu de constater que l'action des demandeurs étant prescrite, le Collège Arbitral ne peut plus connaître du litige.

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Statuant contradictoirement ;

Constate que la demande est irrecevable parce que prescrite,

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 25.08.2016.

Le Collège Arbitral

SA2016-0054

SA2016-0054

Les demandeurs ont réservé sur le site web OV un voyage en Crète, pour 4 p. du 29/06/2015 au 06/07/2015 avec séjour à l'hôtel A, 5\*, Amoudara, en chambre familiale/2chambres), All Inclusive, au prix global de 4.475,70€.

Le voyage a pris fin le 02/07/2015. Le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages a été introduit au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 29.06.2016 .... mais les frais de plainte n'ont été payés par les demandeurs que le 05.07.2016, c.à.d. un an et trois jours après la fin du voyage.

Il y a donc lieu de constater que l'action des demandeurs étant prescrite, le Collège Arbitral ne peut plus connaître du litige.

Constatant que la demande est prescrite, déboute les demandeurs de leur demande ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 25.08.2016.