

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 12/03/ 2015

En cause:

Monsieur A et Madame B, XXX

Demandeurs

Mr A et Mme B comparaisant personnellement à l'audience.

Contre:

IV, ayant son siège XXX.

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

ne comparaisant pas à l'audience.

Contre:

OV, ayant son siège social XXX.

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

représentée à l'audience par Mr. C.

Nous soussignés:

1. Monsieur XXX, président du collège arbitral,
2. Madame XXX, représentant les consommateurs,
3. Madame XXX, représentant les consommateurs,
4. Madame XXX, représentant l'industrie du tourisme,
5. Monsieur XXX, représentant l'industrie du tourisme,

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles,

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 City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 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, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 10.10.2014 ;

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 12.03.2015 ;
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 12.03.2015 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé par l'intermédiaire IV, un voyage pour 2p. en Espagne, La Heradura, du 19.7.2014 au 02.8.2014, séjour à l'hôtel A en chambre 2p., logement et déjeuner, voyage organisé par la défenderesse OV au prix global de 1.936,00€.

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 déposées par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé par l'intermédiaire IV, un voyage pour 2p. en Espagne, La Heradura, du 19.7.2014 au 02.8.2014, séjour à l'hôtel A en chambre 2p., logement et déjeuner, voyage organisé par la défenderesse OV au prix global de 1.936,00€.

Il résulte des nombreuses correspondances entre les parties que les demandeurs ont formulé plusieurs plaintes:

- il n'y avait pas de transfert aéroport-hôtel-aéroport
- enrégistrement électronique à l'aéroport
- pas d'information que le coffre était payant
- nuisances sonores (enfants, portes battantes, circulation)
- pas de sable fin à la plage mais bien des galets
- pas pu nager à cause des galets

Concernant les transferts l'intermédiaire, en mail du 5 sept.2014, reconnaît son erreur qu'elle pensait réellement qu'ils étaient inclus dans le prix donné au téléphone.

De la lecture des pièces dans le dossier il apparaît aussi que les demandeurs ont insisté auprès de l'intermédiaire de voyages de bien vérifier qu'ils auraient un hôtel calme et une plage au sable fin.

Dans le questionnaire, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 10.10.2014, les demandeurs formulent une demande contre l'intermédiaire aussi bien que l'organisateur de voyages et exigent un dédommagement de 610,00€ (120€ + 85€ frais taxi et 405€ préjudice)

DISCUSSION:

- **Fondement de la demande:**

Il résulte des éléments de la cause que la demande s'avère fondée dans la mesure qui suit.

L'examen des pièces du dossier démontre qu'il était bien mentionné dans la brochure que les transferts n'étaient pas inclus. L'intermédiaire, en mail du 5 sept.2014, reconnaît son erreur qu'elle pensait réellement qu'ils étaient inclus dans le prix donné au téléphone. De ce fait les voyageurs ont probablement été mal informés et induits en erreur par l'intermédiaire.

L'enregistrement à l'aéroport n'est pas de la compétence ni de la responsabilité de l'organisateur et ou l'intermédiaire de voyages. Que dans le cas l'enregistrement devait se faire de façon électronique n'indique d'aucune façon qu'il y ait eu faute ou manque aux obligations de la part de l'organisateur et ou l'intermédiaire de voyages.

Il faut constater que la simple lecture des informations données dans la brochure dans la rubrique "Bon à savoir" aurait dû suffire pour indiquer aux voyageurs que s'il n'était pas explicitement prévu que le coffre était gratuit, il ne le serait pas. Dans le cas présent le coffre a d'ailleurs été mis à disposition gratuitement par l'hôtelier.....

Pour ce qui est des nuisances sonores (enfants, portes battantes, circulation) , l'absence de plage au sable fin et le fait de ne pas avoir pu nager à cause des galets, l'examen du dossier nous amène à faire les constatations suivantes:

- les nuisances sonores (enfants, portes battantes, circulation) ne résultent d'aucune façon d'un manque aux obligations ou d'une faute qui pourraient engager la responsabilité de l'organisateur de voyages.
- dans la mesure qu'il apparaît que les demandeurs ont bien mentionné à l'intermédiaire la nécessité d'une plage au sable fin et d'un hôtel calme en raison de l'état de santé du demandeur, il est du moins regrettable que l'intermédiaire n'en ait pas fait explicitement part à l'organisateur moyennant une remarque ou demande spéciale sur le bon de commande.
- les demandeurs n'ont apparemment pas formulé de plainte sur place ni fait aucune démarche pour éventuellement obtenir une chambre plus calme.
- les photos des demandeurs montrent en effet une plage avec du sable et beaucoup de galets. Aucun élément du dossier ne permet toutefois de constater objectivement que l'organisateur aurait promis ou confirmé une plage au sable fin.

Il y a donc lieu de constater qu'aucune faute ni manque aux obligations n'est établi dans le chef de l'organisateur du voyage.

Dans la mesure que les demandeurs ont connu des désagréments et/ou déceptions pendant leur voyage, notamment concernant l'absence de transferts, le manque d'une chambre tranquille dans un hôtel calme et l'absence d'une plage au sable fin, il y a donc lieu de constater que ceux-ci ne peuvent être que le résultat d'une faute et d'un manque aux obligations de l'intermédiaire de voyages qui a fait erreur et qui n'a pas cru nécessaire de formuler une remarque ou demande spéciale sur le bon de commande.

Le collège arbitral, après mûres réflexions et compte tenu des désagréments et/ou déceptions connus par les voyageurs, fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 500,00€ pour tout dommage et désagrément subi.

Il y a donc lieu de condamner la défenderesse IV, à payer aux demandeurs un dédommagement de 500,00€.

- 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 soit en l'espèce la défenderesse IV.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

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 500,00€

Condamne la défenderesse IV, à payer aux demandeurs le montant de 500,00€ de dédommagement.

Délaisse à charge de la défenderesse IV, les 100,00€ de frais de la procédure .

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 12.03.2015.

Le Collège Arbitral

SA2015-0001

Les demandeurs ont réservé par l'intermédiaire IV, un voyage pour 2p. en Espagne, La Heradura, du 19.7.2014 au 02.8.2014, séjour à l'hôtel A en chambre 2p., logement et déjeuner, voyage organisé par la défenderesse OV au prix global de 1.936,00€.

Dans la mesure que les demandeurs ont bien mentionné à l'intermédiaire la nécessité d'une plage au sable fin et d'une chambre tranquille en raison de l'état de santé du demandeur, il est regrettable que l'intermédiaire n'en ait pas fait explicitement part à l'organisateur moyennant une remarque ou demande spéciale sur le bon de commande. Dans la mesure que les demandeurs ont connu des désagréments et/ou déceptions pendant leur voyage, notamment concernant l'absence de transferts, le manque d'une chambre tranquille et l'absence d'une plage au sable fin, il y a donc lieu de constater que ceux-ci ne peuvent être que le résultat d'une faute ou manque aux obligations de l'intermédiaire de voyages.
Pas de faute dans le chef de l'organisateur du voyage.

Le collège arbitral, après mûres réflexions et compte tenu des désagréments et/ou déceptions connus par les voyageurs, fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 500,00€ pour tout dommage et désagrément subi et condamne l'intermédiaire IV à payer un dédommagement de 500,00€ aux demandeurs - frais à charge de IV.

A l'unanimité.