

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 28 juillet 2015

En cause:

Madame A, domiciliée XXX.

Demanderesse

Mme. A comparaisant personnellement à l'audience.

Contre:

OV , ayant son siège XXX,

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

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

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, signé par la demanderesse le 17.04.2015 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 23.04.2015 ;

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 28.07.2015 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 28.07.2015 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la demanderesse a réservé un voyage forfait pour 1p. à l'île Maurice du 21.12.2014 au 02.01.2015 avec séjour en hôtel A 4*, demi pension, voyage organisé par OV, au prix total de 2.656,00€.

Que dès lors des contrats de voyage 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 la demanderesse a réservé un voyage forfait pour 1p. à l'île Maurice du 21.12.2014 au 02.01.2015 avec séjour en hôtel A 4*, demi-pension, voyage organisé par OV, au prix total de 2.656,00€.

La demanderesse formule les plaintes suivantes concernant son voyage:

- information déficiente concernant demi pension - boissons non comprises dans les repas
 - upgrade en all in a pris trop de temps
 - cafards dans les chambres
 - extirpation déficiente de la vermine
 - inondation de la chambre.
- et demande un dédommagement.

OV estime cette demande non fondée.

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, signé par la demanderesse le 17.04.2015 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 23.04.2015, la demanderesse exige un dédommagement de 600,00€ pour 2 demi-journées perdues en changement de chambres, 2 nuitées passées dans une chambre vaporisée d'un spray toxique, dégâts aux bagages suite à l'inondation de la chambre.

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.

La demanderesse a réservé un voyage forfait pour 1p. à l'île Maurice du 21.12.2014 au 02.01.2015 avec séjour en hôtel A 4*, demi-pension, voyage organisé par OV, au prix total de 2.656,00€.

Art. 5 loi contrats de voyage: si une brochure est mise à la disposition du voyageur, elle doit indiquer de manière précise, lisible, apparente et non équivoque le prix ainsi que les données pertinentes relatives :

.... 3° à la nature et au nombre de repas inclus

Il y a lieu de constater que dans la brochure, en rubrique "Ce que vous devez savoir" il est clairement indiqué que : " En demi-pension ...les boissons pour les repas de midi et du soir ne sont pas comprises, sauf mention contraire."

Examen fait du dossier il faut constater qu'aucune preuve d'une faute ou d'un manque aux obligations relative à la description de la demi-pension n'est établie dans le chef de l'organisateur du voyage.

La demanderesse a demandé un upgrade en all in. Aucun document ne prouvant que cette demande ait été faite à l'organisateur du voyage, il faut conclure que cet upgrade a été réalisé directement avec l'hôtelier. Examen fait du dossier on cherche de toute façon en vain la moindre preuve d'une faute ou d'un manque aux obligations de l'organisateur du voyage relative à la réalisation de cet upgrade.

La présence de vermine (cafards, moustiques...) est propre à beaucoup de pays exotiques connaissant un climat chaud et humide. La demanderesse prouve avec des photos:

- la présence de cafards dans la chambre
- l'intervention de l'hôtel avec des bombes spray/aérosol

A constater que la Table de Francfort prévoit bien un dédommagement en cas de vermine dans l'habitation.

La présence de vermine dans la chambre n'est pas conforme aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci en relation avec un hôtel 4*.

La demanderesse prouve avec des photos que ses bagages ont été abîmés suite à une inondation de la chambre.

L'organisateur du voyage est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci.... (art. 17 loi contrats de voyages)

Sans doute cette inondation de la chambre n'était pas conforme aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci en relation avec un hôtel 4*.

Suite à ces fautes / manques aux obligations de l'organisateur du voyage concernant la vermine dans la chambre et l'inondation de la chambre, la demanderesse a subi des dommages que le collège arbitral estime ex aequo et bono à 300,00€.

Il y a donc lieu de condamner la défenderesse OV à payer à la demanderesse 300,00€ de dédommagement.

2. 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.

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;

Condamne la défenderesse OV à payer à la demanderesse le montant de 300,00€ de dédommagement.

Condamne la défenderesse OV aux 100,00€ de frais de la procédure.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 28.07.201

Le Collège arbitral

SA2015-0036

SA150183

La demanderesse a réservé un voyage forfait pour 1p. à l'île Maurice du 21.12.2014 au 02.01.2015 avec séjour en hôtel A 4*, demi-pension, voyage organisé par OV, au prix total de 2.656,00€.

Art. 5 loi contrats de voyage: Il y a lieu de constater que dans la brochure, sous la rubrique "Ce que vous devez savoir" il est clairement indiqué que : " En demi pension ...les boissons pour les repas de midi et du soir ne sont pas comprises, sauf mention contraire."

Examen fait du dossier il faut constater qu'aucune preuve d'une faute ou d'un manque aux obligations relative à la description de la demi pension n'est établi dans le chef de l'organisateur du voyage.

Examen fait du dossier on cherche en vain la moindre preuve d'une faute ou d'un manque aux obligations de l'organisateur du voyage relative à la réalisation d'un upgrade.

La présence de vermine dans la chambre n'était pas conforme aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci en relation avec un hôtel 4*.

La demanderesse prouve avec des photos que ses bagages ont été abîmés suite à une inondation de la chambre.

Suite à ces fautes / manques aux obligations de l'organisateur du voyage concernant la vermine dans la chambre et l'inondation de la chambre, la demanderesse a subi des dommages que le collège arbitral estime ex aequo et bono à 300,00€.

Il y a donc lieu de condamner la défenderesse OV à payer à la demanderesse 300,00€ de dédommagement.

La demande de la demanderesse s'avérant toutefois bien exagérée, il y a lieu de partager les frais de la procédure par moitiés entre les parties

Ainsi jugé à l'unanimité