

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 02 avril 2014

En cause:

Mr. A, domiciliée XXX.

Demandeur

comparaissant personnellement à l'audience

Contre:

TO, ayant son siège XXX

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

représentée à l'audience par Mme. B, Supervisor Customer Service Team.

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 15.01.2015 ;

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 02.04.2014 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 02.04.2014 ;

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 le 10.5.2014 un voyage pour 2 personnes a été réservé du 24.7.2014 au 03.8.2014 au Maroc, Marrakech, avec séjour à l'hôtel A, All in, voyage organisé par TO au prix global de 1.843.88 €.

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.

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 le 10.5.2014, par l'intermédiaire IV, Aywaille, le demandeur a réservé un voyage pour 2 personnes (1 adulte + 1 enfant de 6 ans) du 24.7.2014 au 03.8.2014 au Maroc, Marrakech, avec séjour à l'hôtel A, All in, voyage organisé par TO au prix global de 1.843.88 €.

Dans le questionnaire reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 15.01.2015 le demandeur se plaint de publicité mensongère de la part de l'organisateur du voyage. Une partie des attractions dans l'hôtel A a apparemment été refusé à son fils de 6 ans, celui-ci n'ayant pas une taille minimum de 1.30m et l'âge minimum de 10 ans, alors qu'il n'y avait aucune information à ce sujet dans la brochure TO.

Par lettre du 25.11.2014 TO a accordé un remboursement de 181,58 €, montant dont l'intermédiaire IV est crédité.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 15.01.2015, le demandeur introduit une demande de dédommagement de 1.500,00€.

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 le 10.5.2014, par l'intermédiaire IV, Aywaille, le demandeur a réservé un voyage pour 2 personnes (1 adulte + 1 enfant de 6 ans) du 24.7.2014 au 03.8.2014 au Maroc, Marrakech, avec séjour à A, All in, voyage organisé par TO au prix global de 1.843.88€.

Attendu que suivant l'art. 17 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages l'organisateur de voyages 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.

Attendu que la brochure fait partie constitutive du contrat de voyage

Il y a lieu de constater qu'une partie des attractions dans l'hôtel A n'était pas accessible au fils de 6 ans du demandeur, l'enfant n'ayant pas une taille minimum de 1.30m et l'âge minimum de 10 ans, alors qu'il n'y avait pas d'information à ce sujet dans la brochure TO.

Attendu que la description dans la brochure ne répond pas suffisamment aux exigences de l'art. 5,9° de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages et ne contient pas suffisamment d'informations.

Attendu que le demandeur, étant père d'un enfant de 6 ans et devant tenir compte du fait que voyager avec un enfant de 6 ans implique des restrictions dû à ce bas âge, pouvait bien s'y attendre raisonnablement que l'organisateur, dans sa brochure, l'informe si une partie des attractions et/ou commodités dans l'hôtel/parc aquatique ne sont pas accessibles à des enfants de bas âge.

Attendu que par rapport au fait qu'une partie des attractions dans l'hôtel A n'était pas accessible au fils de 6 ans du demandeur, l'enfant n'ayant pas une taille minimum de 1.30m et l'âge minimum de 10 ans, alors qu'il n'y avait pas d'information à ce sujet dans la brochure TO, il y a donc lieu de constater qu'il y a faute ou manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage.

Attendu que le demandeur de ce fait a subi des dommages que le collège arbitral, après mûres réflexions, estime ex aequo et bono à 278,58€ (15% du prix du voyage), y compris le remboursement de 198,58 € déjà effectué par l'organisateur du voyage.

Attendu que la demande de dédommagement est donc fondée pour 278,58 €, y compris le remboursement de 198,58 € déjà effectué par l'organisateur du voyage.

- 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. La demande de 1.500 € étant toutefois totalement exagérée, il y a lieu de répartir les frais de la procédure par moitiés entre les parties.

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;

Fixe le dommage du demandeur à 278,58 €, y compris le remboursement de 198,58 € déjà effectué par l'organisateur du voyage.

Condamne la défenderesse à payer au demandeur 80,00 € de dédommagement avec charge de 75,00 € des frais de la procédure;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 02.04.2015.

Le Collège Arbitral

Réservation d'un voyage pour 2 personnes (1 adulte + 1 enfant de 6 ans) du 24.7.2014 au 03.8.2014 au Maroc, Marrakech, avec séjour à l'hôtel A, All in, voyage organisé par TO au prix global de 1.843.88 €. Une partie des attractions dans l'hôtel A n'était pas accessible au fils de 6 ans du demandeur, l'enfant n'ayant pas une taille minimum de 1.30m et l'âge minimum de 10 ans, alors qu'il n'y avait pas d'information à ce sujet dans la brochure TO.

Le demandeur introduit une demande de dédommagement de 1.500,00€ à cause de publicité mensongère.

SA2015-0012

Attendu que la description dans la brochure ne répond pas suffisamment aux exigences de l'art. 5,9° de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages et ne contient pas suffisamment d'informations.

Attendu que la demande de dédommagement est donc fondée pour 278,58€ (15% du prix du voyage), y compris le remboursement de 198,58 € déjà effectué par l'organisateur du voyage.

La demande étant toutefois totalement exagérée, il y a lieu de répartir les frais de la procédure par moitié entre les parties.

Condamne la défenderesse à payer au demandeur 80,00 € de dédommagement avec charge de 75,00€ des frais de la procédure;

A l'unanimité des voix