

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 23 AVRIL 2013

En cause:

Monsieur A, domicilié xxx,
ne comparaisant pas à l'audience, et son épouse
Madame B, domiciliée à la même adresse,
comparaissant personnellement à l'audience,

Demandeurs

Contre:

OV, ayant son siège social xxx,
Lic. xxx N° Entreprise xxx
représentée par Monsieur C, Quality Control Supervisor

Défenderesse

Nous soussignés:

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

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 16 Boulevard du Roi Albert II (Service Fédéral Public Economie) à 1000 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 24.09.2012 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 26.09.2012 ;

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 23.04.2013 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 23.04.2013 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 25.02.2011, par l'intermédiaire Voyages IV , xxx, xxx, les demandeurs ont réservé un voyage en République Dominicaine, pour 2 pers, du 04 au 09.06.2011 ; voyage organisé par OV, au prix de 3.734,20€.

Que dès lors des contrats de voyages ont été conclus avec d'un côté l'intermédiaire Voyages IV et d'autre côté l'organisateur de voyages OV, 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 25.02.2011, par l'intermédiaire Voyages IV, les demandeurs ont réservé un voyage en République Dominicaine, pour 2 pers, du 04 au 09.06.2011; avec séjour à l'hôtel A, Punta Cana, 5* – all in – voyage organisé par OV, au prix de 3.734,20€.

De retour du voyage, les demandeurs envoient des lettres de plainte à l'intermédiaire et au Group A concernant des problèmes d'humidité et de moisissure dans la chambre d'hôtel et des problèmes de services insuffisants à table, à la piscine, en chambre, aux sanitaires et à la plage.

Une compensation financière est demandée de 1.500,00€ pour :

- différence de prix avec un voyage précédent au Cap Vert
- dégradation de vêtements et sac de voyage
- frais de nettoyage
- compensation morale

A défaut de solution à l'amiable les demandeurs soumettent le dossier à la Commission de Litiges Voyages en introduisant le questionnaire le 26.09.2012.

Les plaintes formulées contre l'organisateur du voyage sont :

- chambre : humidité – moisissure
- service à table : service de boissons uniquement si pourboire
- plage : service de boissons uniquement si pourboire
- piscine : serviettes après 11h. indispensables car remises en grande quantité aux personnes donnant un pourboire - on fume et mange dans la piscine
- service en chambre : indisponible
- toilette chambre : bouchée
- tenue correcte dans les restaurants : non respectée

La demande s'élève à 1.784,82€, se composant de :

- différence de prix avec un voyage précédent au Cap Vert	708,60€
- paire de chaussures	66,00€
- sac de voyage	160,00€
- dommage moral	600,00€
- frais commission, photos, recommandé	250,22€

DISCUSSION

Fondement de la demande :

Il résulte des éléments de la cause et des débats que la demande est non fondée .

Vus les éléments du dossier il y a lieu de constater que les voyageurs ont connu des problèmes d'humidité et de moisissure dus au climat à la Rép. Dominicaine.

Les voyageurs n'ont apparemment pas (suffisamment) suivi les conseils de climatisation et d'aération et ont refusé les propositions faites sur place par le prestataire de services.

Dans la mesure que dégâts il y a eu, les voyageurs ainsi ont aussi manqué à leur obligation de limiter les dégâts.

A défaut aussi de plainte formulée sur place ce concernant, toute preuve objective est manquante concernant les problèmes de service à la chambre, au restaurant ,à la piscine et à la plage tel qu'invoqués par les demandeurs après leur retour.

Dans le questionnaire les demandeurs ont seulement mis en cause l'organisateur du voyage.
Dans le dossier entier avec toutes les pièces et correspondances ainsi que dans les arguments développés par les parties on ne peut toutefois trouver la moindre faute ou le moindre manque aux obligations dans le chef de l'organisateur OV, pouvant engager la responsabilité de celui-ci en vertu de l'art. 17 de la Loi du 16.2.1994 régissant les contrats de voyages.

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 les demandeurs.

**PAR CES MOTIFS
LE COLLEGE ARBITRAL**

Statuant contradictoirement, se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable mais non fondée ;

Débouté les demandeurs de leur demande avec charge de 178,00€ de frais de procédure.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 23 avril 2013

Le Collège arbitral

Voyage pour 2 p. en Rép. Dominicaine, organisé par OV.

De retour de voyage les voyageurs demandent 1.784,82€ de dédommagement pour problèmes d'humidité et de moisissure et problèmes de service à la chambre, au restaurant, à la piscine et à la plage.

Les problèmes d'humidité et de moisissure sont dus au climat à la Rép. Dominicaine et les problèmes de service ne sont pas prouvés. Pas de faute ni de manque aux obligations dans le chef de l'organisateur OV, pouvant engager la responsabilité de celui-ci en vertu de l'art. 17 de la Loi du 16.2.1994 régissant les contrats de voyages.

Demande débouté, frais à charge des demandeurs.

A l'unanimité des voix.