

**SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL
DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

AUDIENCE DU 25 JUIN 2015.

En cause de :

1° Monsieur **A**, ouvrier, domicilié à XXX

2° Madame **XXX**, même adresse, comparaisant personnellement à l'audience et représentant son conjoint par procuration,

Demandeurs,

Contre

La IV, ayant son siège social à XXX

Immatriculée à la BCE sous le numéro XXX

Licence : XXX

Défenderesse représentée à l'audience par Madame C, Customer Service Team,

Nous soussignés :

1° Monsieur XXX, magistrat hre.

2° Monsieur XXX, représentant l'industrie du tourisme

3° Madame XXX, représentent les droits des consommateurs

ayant tous et toutes fait élection de domicile au siège social de la Commission de Litiges Voyages, ASBL, rue du Progrès 50, à 1210 BRUXELLES

en qualité d'arbitres du Collège arbitral constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages A.S.B.L., avons rendu la sentence suivante :

Vu les articles 1676 et suivants du Code judiciaire,

Vu le questionnaire valant saisine de la Commission de Litiges Voyages complété et signé par le demandeur le 21 novembre 2014,

Donnant procuration à la seconde nommée B d'introduire en son nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages,

Vu les conditions générales et spéciales de la défenderesse soumettant les litiges à l'arbitrage prévu par la Commission de Litiges Voyages,

Que partant le Collège arbitral est compétent pour statuer sur le litige opposant les parties ;

Vu le dossier de procédure régulièrement constitué en langue française au choix des parties et notamment ;

- l'accord écrit des parties sur la procédure d'arbitrage,
- les pièces déposées par elle,
- les moyens développés par écrit par les parties,
- leur convocation écrite du 12 février 2015 les informant que le dossier sera traité à l'audience du 25 juin 2015,
- l'instruction de la cause faite à l'audience du 25 juin 2015.

LES FAITS :

Ainsi que mentionné au questionnaire du 21 novembre 2014 ainsi que dans un exposé écrit du 25 novembre 2014 le demandeur se plaint d'une part, d'avoir dû attendre deux heures avant d'avoir eu accès au logement alors que la température affichait 35 à 40 degrés et, d'autre part, du mauvais état de la piscine attenante au logement loué par lui du 16 août 2014 au 30 août 2014 à CATRAL / Espagne au prix de 1939 euros.

Aucune solution satisfaisante ne lui a été donnée malgré plusieurs appels téléphoniques.

Les produits injectés dans la piscine par le préposé plusieurs fois par jour n'ont pas apporté de solution, et interdisaient la fréquentation de la piscine et auraient même provoqué des lésions au visage de son fils.

Il a dû consulter un médecin local et a déposé plainte à la police locale Guarda Civil.

La garantie de 500 euros remise à l'entrée des lieux au préposé local ne lui a pas été restituée.

Il postule en définitive une indemnisation de 3.533,46 euros selon détail repris à la page 5, rubrique 20 du questionnaire précité

A l'audience Madame B confirme la plainte, souligne que le contrat de location lui a été délivré par la défenderesse IV et commente, outre les photos déjà déposées, une vidéo sur tablette démontrant l'état déplorable dans lequel se trouvait la piscine. Elle précise encore que les dalles cassées par ses enfants l'ont été uniquement parce que des travaux étaient en cours autour de la piscine et que les dalles étaient sans doute mal fixées. Elle conteste formellement que de la nourriture aurait été déversée dans la piscine.

Position de la défenderesse :

Ainsi qu'il résulte des conclusions du 13 avril 2015 la défenderesse fait valoir qu'elle n'a agi qu'en qualité d'intermédiaire de voyage et n'est pas responsable de l'exécution sur place du contrat de location.

Elle ajoute qu'elle n'a jamais reçu de dossier de plainte et n'a donc pu examiner celle-ci.

La réservation a été contractée directement avec la OV et elle-même n'a adressé aucune confirmation ni documents de voyage.

Elle souligne les déclarations contradictoires du dossier.

Elle conteste le bien-fondé de la demande et en postule le débouté, frais à charge du demandeur.

DISCUSSION :

Il n'est sans doute pas inutile de rappeler aux parties que le Collège arbitral doit statuer selon les règles du droit (article 1700 du Code judiciaire) et selon le règlement des litiges, cellule arbitrage, doit appliquer le droit de la consommation et en particulier la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages.

Or, quel que soit la compréhension que l'on peut manifester à l'égard des demandeurs qui visiblement ont été privés pendant leur séjour de la possibilité de bénéficier d'une piscine en bon état, le Collège arbitral ne peut que constater, au vu des pièces déposées aux dossiers des parties, que la défenderesse n'est intervenue dans ce dossier qu'en qualité d'intermédiaire de voyages et non en tant qu'organisateur du voyage.

Ceci résulte notamment du fait que le contrat de location est rédigé entre la société OV et le demandeur A (pièce 31 du dossier) et contient toutes les informations relatives à la réservation, le descriptif du bien loué et la procédure de remise des clefs. La caution obligatoire est payée par les demandeurs sur place au représentant de OV.

Il est vrai que si le logo de la défenderesse est repris sur une publicité du catalogue émanant de la défenderesse, pouvant créer une certaine confusion chez le voyageur quant à la réalité des relations entre parties, cela ne suffit pas pour estimer que le contrat de voyage s'est noué juridiquement entre les demandeurs et la défenderesse, dès lors qu'aucun bon de commande ni de confirmation du bon de commande n'ont été établis par la défenderesse IV. Ce n'est pas elle qui a encaissé la caution préalable à l'entrée dans les lieux loués et il n'est pas établi à suffisance par les pièces déposées que le prix du voyage aurait été encaissé par elle.

C'est donc uniquement en sa qualité d'intermédiaire qu'il y a lieu d'examiner si sa responsabilité est établie dans le sinistre invoqué par les demandeurs.

La réponse se doit d'être négative car les obligations mises à charge de l'intermédiaire de voyages conformément à la loi sur le contrat de voyage du 16 février 1994 ne vont pas jusqu'à le rendre responsable de tout incident survenu sur place.

Les obligations de l'intermédiaire sont énumérées dans l'article 27 de la loi du 16 février 1994 et cet intermédiaire voit sa responsabilité exonérée si le manquement est imputable à un événement qu'il ne pouvait prévoir.

Dès lors que sur place un représentant de OV a tenté de régler le problème créé par la présence d'algues dans la piscine, il ne peut raisonnablement être reproché à l'intermédiaire du voyage de ne pas avoir prêté l'assistance au voyageur en difficulté ni d'endosser la responsabilité d'un échec du bon nettoyage de la piscine ou de la bonne qualité des produits utilisés à cette fin.

Le litige relatif au refus opposé sur place par le représentant de OV de restituer la caution versée à titre de garantie en raison de dégâts locatifs réels ou exagérés, échappe également à toute obligation de l'intermédiaire de voyages.

Conclusion : Il résulte de ces considérants que l'action si elle est recevable n'est pas fondée à suffisance de droit en tant que dirigée contre la défenderesse dont le rôle s'est limité à n'être que l'intermédiaire du voyage.

Quant aux frais :

L'article 30 du règlement des litiges, cellule arbitrage, met les frais d'arbitrage à charge de la partie perdante, soit en l'espèce à charge des demandeurs.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral,

Statuant contradictoirement,

Dit l'action recevable mais non fondée en tant que dirigée contre la société IV.

Déboute les demandeurs de leur demande ;

Les condamne aux frais d'arbitrage liquidés à 353,35 euros.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix, à Bruxelles le 25 juin 2015.