

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

**AUDIENCE DU 12/03/ 2015**

**En cause:**

Monsieur A et Madame B, domiciliés XXX

Demandeurs

Mr. A comparaisant personnellement à l'audience.

**Contre:**

OV, ayant son siège social XXX.

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

représentée à l'audience par Mme. 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 14.11.2014 ;

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 via l'intermédiaire IV, les demandeurs A ont réservé un voyage à Phuket, Thaïlande, pour 2p. du 26.11.2014 au 12.12.2014 avec séjour à l'hôtel A,4\*, all in, voyage organisé par la défenderesse OV au prix global de 3.491,20€.

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 déposées par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que les demandeurs A ont réservé un voyage à Phuket, Thaïlande, pour 2p. du 26.11.2014 au 12.12.2014 avec séjour à l'hôtel A,4\*, all in, voyage organisé par la défenderesse OV au prix global de 3.491,20€.

Compte-rendu a été établi sur place de plaintes des demandeurs concernant l'impossibilité de nager tant à marée basse qu'à marée haute, manque de visibilité dans l'eau en raison de la boue, le SPA fermé. Un changement d'hôtel a été convenu sans supplément au B à partir du 04.12.2014.

Se plaignant dans le questionnaire de la Commission de Litiges Voyages contre l'organisateur du voyage de l'impossibilité de nager en mer et du fait que seulement un changement d'hôtel en 1/2 pension a été proposé avec possibilité de réclamer par la suite, les demandeurs exigent un dédommagement de 400,00€.

### DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Il résulte des éléments de la cause que la demande s'avère non fondée.

Suivant l'art.17 loi 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, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services.

Suivant l'art.18 l'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations.

Examen fait de tous les éléments du dossier, y compris la description dans la brochure, il y a lieu de constater que concernant l'hôtel A dans les informations et dans le contrat aucune promesse spécifique n'a été faite concernant la natation en mer, la plongée ou la plongée au tuba. Il est vrai qu'à Chalong Beach il y a une très grande différence entre marée basse et marée haute compte tenu que la mer se retire à quelques 300m. Ceci ne démontre pas une faute ou un manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage. L'appréciation qu'il n'y a pas de visibilité dans l'eau en raison de la boue ne démontre pas une faute ou un manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage non plus.

Si la natation et la plongée en mer étaient tellement essentielles pour les demandeurs on reste à se demander pourquoi les demandeurs n'ont pas choisi un autre hôtel dans la brochure où la possibilité de natation en mer, plongée et/ou plongée au tuba sont bien mentionnées dans la rubrique sports et loisirs.

Le fait que le SPA était fermé pendant le séjour des demandeurs à l'hôtel A n'est plus repris dans les plaintes formulées par les demandeurs dans le questionnaire. A l'audience le demandeur lui-même confirme d'ailleurs que ce fait n'a plus aucune importance.

Un changement d'hôtel a été convenu sans supplément et sans frais d'annulation au B à partir du 04.12.2014 en 1/2 pension. Les demandeurs posent qu'ils n'avaient pas d'autre choix que de passer en demi- pension et qu'il était

convenu qu'ils pourraient réclamer à leur retour. Il n'y a toutefois dans le dossier entier aucune pièce objective pour suffisamment soutenir cette assertion qui, par contre, semble plutôt être contredite par les éléments du dossier. Il y a donc lieu de constater que, aucune faute ni manque aux obligations n'étant établi dans le chef de la défenderesse, la demande doit être déclarée recevable mais non fondée.

- 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 ;

Déboute les demandeurs de leur demande, avec charge des 100,00 € de frais de la procédure.

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

Le Collège Arbitral

SA2015-0004

Voyage à Phuket, Thaïlande, pour 2p. du 26.11.2014 au 12.12.2014 avec séjour à l'hôtel A, 4\*, all in, voyage organisé par la défenderesse OV au prix global de 3.491,20€. Plainte qu'il était impossible de nager en mer et que seulement un changement d'hôtel en 1/2 pension a été proposé avec possibilité de réclamer par la suite.

Aucune faute ni manque aux obligations n'étant établi dans le chef de la défenderesse, la demande doit être déclarée recevable mais non fondée, frais à charge des demandeurs.

A l'unanimité des voix.