

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

**AUDIENCE DU 30 janvier 2018**

**En cause:**

Mr A et Mme B, XXX – XXX,

Mme C, XXX – XXX

Demandeurs,

Mme. B personnellement présente à l'audience

**Contre:**

IV, ayant son siège XXX, XXX

Lic. XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse,

représentée à l'audience par Mr. D

**Nous soussignés:**

Mr. E, président du collège arbitral ;

Mme. F, représentant l'industrie du tourisme ;

Mr. G, représentant l'industrie du tourisme ;

Mme. H, représentant les consommateurs ;

Mr. I, représentant les consommateurs ;

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 par Mme J 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 05/12/2017;

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 30/01/2017;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 30/01/2017;

### QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que par l'intermédiaire de l'agence de voyages IV, XXX, XXX, les demandeurs ont réservé pour 6 p. un voyage à Bodrum, Turquie, du 11 au 25.08.2017, avec séjour à l'hôtel Grand Park Bodrum, all inclusive, vols BRU-BODRUM et BODRUM-BRU, voyage organisé par OV, au prix de 5.200,00€.

Que dès lors des contrats de voyages 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 valable d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

### QUANT AUX FAITS :

Par l'intermédiaire de l'agence de voyages IV, XXX, XXX, les demandeurs ont réservé pour 6 p. un voyage à Bodrum, Turquie, du 11 au 25.08.2017, avec séjour à l'hôtel Grand Park Bodrum, all inclusive, vols BRU-BODRUM et BODRUM-BRU, voyage organisé par OV, au prix de 5.200,00€.

Les voyageurs ayant exprimé leur mécontentement concernant le séjour à l'hôtel Grand Park Bodrum, un changement à l'hôtel PARKIM AYAZ a été convenu avec OV, moyennant paiement de 144,00€ de frais de changement.

Un remboursement de 10% de la partie terrestre a été proposée par OV.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 05/12/2017, les demandeurs soumettent le litige au collège arbitral, formulant des plaintes contre IV qu'ils considèrent en même temps intermédiaire et organisateur du voyage et exigeant 5.594,00€ de dédommagement (= 5.200€ prix du voyage + 144€ frais changement d'hôtel + 250€ taxi).

### DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Les demandeurs soumettent le litige au collège arbitral de la Commission Litiges Voyages avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 05/12/2017, c.à.d. endéans les délais prévus par l'art. 30 loi contrats de voyage tels que prolongés suite à la procédure de conciliation.

Par l'intermédiaire de l'agence de voyages IV, XXX, XXX, les demandeurs ont réservé pour 6 p. un voyage à Bodrum, Turquie, du 11 au 25.08.2017, avec séjour à l'hôtel Grand Park Bodrum, all inclusive, vols BRU-BODRUM et BODRUM-BRU, voyage organisé par OV, au prix de 5.200,00 €.

Il y a lieu de constater que l'action des demandeurs ne se dirige que contre l'intermédiaire IV, laissant l'organisateur du voyage OV hors cause.

Examen fait du dossier, on ne trouve dans le dossier entier aucune preuve d'une faute ou d'un manque aux obligations d'information et de conseil ( art. 22 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages) dans le chef de l'intermédiaire IV.

La demande des demandeurs, telle que dirigée contre l'intermédiaire IV, s'avère donc non fondée .

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre IV recevable mais non fondée;

Déboute les demandeurs de leur demande.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 30/01/2018.

Le Collège Arbitral

SA2018-0004 / IV

Par l'intermédiaire de l'agence de voyages IV, XXX, XXX, les demandeurs ont réservé pour 6 p. un voyage à Bodrum, Turquie, du 11 au 25.08.2017, avec séjour à l'hôtel Grand Park Bodrum, all inclusive, vols BRU-BODRUM et BODRUM-BRU, voyage organisé par OV, au prix de 5.200,00 €.

L'action des demandeurs ne se dirige que contre l'intermédiaire IV , laissant l'organisateur du voyage OV hors cause. Examen fait du dossier, on ne trouve dans le dossier entier aucune preuve d'une faute ou d'un manque aux obligations d'information et de conseil dans le chef de l'intermédiaire IV.

La demande des demandeurs , telle que dirigée contre l'intermédiaire IV, s'avère donc non fondée .

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 30.01.2018.