

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

**AUDIENCE DU 04 mai 2017**

**En cause:**

Mlle A, XXX

Mlle B, XXX

Mlle C, XXX

Mlle D, XXX

Demanderesses

personnellement présentes à l'audience.

**Contre:**

IV, ayant son siège à XXX

Lic. XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse,

Représentée à l'audience par Mme E, Customer Service Team

**Nous soussignés:**

Mr XXX, président du collège arbitral ;

Mme 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 Mme XXX, Secrétaire Générale, 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 09/03/2017 ;

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 04/05/2017 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 04/05/2017 ;

### QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que par l'intermédiaire IV, XXX un voyage en Espagne, Costa de Almeria, a été réservé pour 4 personnes, du 04/09/2016 au 11/09/2016 avec séjour à l'hôtel A 4\*, all in, chambres doubles vue mer, au prix global de 3.365,62€ ; voyage organisé par OV.

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 valable d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

### QUANT AUX FAITS :

Les demanderesses ont réservé par l'intermédiaire IV, XXX un voyage en Espagne, Costa de Almeria, pour 4 personnes, du 04/09/2016 au 11/09/2016 avec séjour à l'hôtel A 4\*, all in, chambres doubles vue mer, au prix global de 3.365,62€ ; voyage organisé par OV.

Le séjour à l'hôtel A ne répondant pas à leurs attentes, les demanderesses formulent les plaintes suivantes :

- l'hôtel conseillé n'offrait pas les possibilités de vie nocturne et ambiance jeune désirées par les demanderesses ;
- des deux chambres vue mer seulement une n'a été obtenue qu'à partir du 2me jour ;
- l'hôtel ne vaut pas 4\* : jardin terre sans pelouses, manque d'hygiène dans la restauration, nourriture de qualité inférieure ;
- all in : nombreux suppléments étaient payants ;
- demanderesses pas prises au sérieux ; obligation de montrer la carte d'identité avant d'obtenir des alcools

et exigent un dédommagement de 50% de la totalité du voyage, soit 4 x 450,00€ = 1.800,00€ (le voyage ayant initialement coûté 3.365,62€).

### DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Les demanderesses ont réservé par l'intermédiaire IV, XXX un voyage en Espagne, Costa de Almeria, pour 4 personnes, du 04/09/2016 au 11/09/2016 avec séjour à l'hôtel A 4\*, all in, chambres doubles vue mer, au prix global de 3.365,62€ ; voyage organisé par OV.

Le séjour à l'hôtel A ne répondant apparemment pas à leurs attentes, les demanderesses formulent plusieurs plaintes :

l'hôtel conseillé n'offrait pas les possibilités de vie nocturne et ambiance jeune désirées par les demanderesses :

Actori incumbit probatio : celui qui entame une action en dédommagement a l'obligation de fournir les preuves. Les demanderesses, qui admettent ne jamais avoir jeté un coup d'oeil dans la brochure avec les descriptions des hôtels, ne démontrent nulle part qu'elles ont spécifiquement demandé un hôtel avec possibilités de vie nocturne et ambiance jeune. Le dossier ne contient aucune preuve non plus concernant les trajets en taxi faits pour trouver cette vie nocturne et ambiance jeune.

Aucune faute ou manque aux obligations n'est établi dans le chef de la défenderesse.

des deux chambres vue mer seulement une n'a été obtenue qu'à partir du 2<sup>me</sup> jour :

La deuxième chambre avec vue sur la mer étant obtenue dès le 2<sup>me</sup> jour, il faut constater que, si manque aux obligations il y a eu, la preuve d'un dommage ou préjudice réel manque totalement.

l'hôtel ne vaut pas 4\* : jardin terre sans pelouse, manque d'hygiène dans la restauration, nourriture de qualité inférieure,

Les photos qui démontrent que le jardin d'hôtel, à la fin d'un été sec et chaud, était plutôt un terrain de terre brûlée qu'une pelouse verte, ainsi que toutes les autres photos et déclarations des demanderesses ne démontrent pas que l'hôtel ne vaudrait pas 4\*, ni qu'il y aurait manque d'hygiène dans la restauration, ni que la nourriture était de qualité inférieure. La qualité même de la nourriture relève d'ailleurs plutôt de l'appréciation personnelle et subjective du consommateur.

Aucune faute ou manque aux obligations n'est donc établi dans le chef de la défenderesse.

all in : nombreux suppléments étaient payants :

Il est de la seule compétence de l'hôtelier de déterminer le contenu et l'étendu de l'all in. Le fait, d'ailleurs sans preuve aucune, d'avoir dû payer pour des suppléments ne prouve pas automatiquement une faute ou un manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage.

demandereses pas prises au sérieux par le personnel d'hôtel; obligation de montrer la carte d'identité avant d'obtenir des alcools:

Dans beaucoup de pays il est strictement défendu de servir de l'alcool à des mineurs d'âge. Le fait que le personnel d'un hôtel ne servait de l'alcool à des jeunes personnes qu'après contrôle de leurs cartes d'identité ne prouve aucune faute ni manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage.

Il y a donc lieu de constater qu'à défaut de fautes ou manques aux obligations et dommage réel suffisamment prouvés, la demande s'avère non fondée. La demande des demanderesses s'avère donc recevable et non fondée.

### **PAR CES MOTIFS**

### **LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande des demanderesses recevable et non fondée ;

Déboute les demanderesses de leur demande.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 04.05.2017.

Le Collège Arbitral