

SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 10 MARS 2016

En cause de :

Monsieur A, et son épouse Madame B, domiciliés ensemble à XXX

Demandeurs qui comparaissent en personne

contre :

OV, ayant son siège social à XXX,

Lic XXX

N° Entreprise : XXX

Défenderesse

représentée par monsieur C

Nous soussignés :

1° Maître XXX, Présidente du Collège ;

2° Madame XXX,

3° Monsieur XXX,

représentant les associations des consommateurs ;

4° Madame XXX,

5° Monsieur XXX,

représentant le secteur de l'industrie du tourisme ;

tous ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de litiges voyages, 50 rue du Progrès à 1000 Bruxelles ;

Assistés de Madame XXX, en qualité de Greffier,

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé Rue du Progrès 50, (Ministère des Affaires Economiques) 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, rédigé, complété, signé le 7 janvier 2016;

Vu le dossier de la 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 la partie demanderesse,
- la convocation écrite à comparaître à l'audience du 10 mars 2016
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 10 mars 2016

1. LES FAITS

La partie demanderesse a réservé le 20/05/2015 avec confirmation du même jour un séjour du 12/04/2015 au 26/04/2015 en Egypte à l'Hôtel A, 5 étoiles selon catalogue, pour 3 personnes moyennant le prix de 3195.10€.

Les voyageurs ont tout d'abord été logés dans une chambre qui ne disposait pas d'eau chaude durant 2 jours.

Ils ont ensuite été logés dans une chambre standard.

Dans cette deuxième chambre, le 17/04/2015, le pommeau de la douche est tombé sur la cheville de Madame B, lui occasionnant une fracture. Suite à cet accident, Madame B ne pouvait plus se déplacer qu'en chaise roulante.

Les voyageurs ont dès lors à nouveau changé de chambre pour être installés au rez-de-chaussée.

La partie demanderesse estime que cette chambre n'était pas du tout adaptée : pentes fortes et glissantes, accès difficile au restaurant et à la piscine, temps perdu, nécessité de l'assistance de Monsieur A pour pousser la chaise roulante.

Les voyageurs incriminent le manque d'assistance de la part de la partie défenderesse.

2. LA DEMANDE

Les voyageurs demandent une indemnité de 3000€, outre les frais de procédure, estimant que leur voyage a été totalement gâché et signalant que par ailleurs Monsieur A, a dû, après leur retour prendre des congés pour seconder son épouse toujours handicapée par son accident.

3. DECISION EN DROIT

Le présent litige concerne un contrat de voyage régi comme tel, notamment, par la loi du 16/2/1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaires de voyages.

Le Collège arbitral rappelle tout d'abord qu'il n'est pas compétent pour statuer en matière de dommages corporels.

Il ne saurait dès lors être question d'une indemnisation découlant directement du préjudice corporel subi par Madame B ou de la nécessité de la présence d'une tierce personne après son retour.

Par ailleurs, il n'est pas contesté que les frais médicaux proprement dits ont été pris en charge par l'hôtelier et ne font pas l'objet du présent litige.

En l'espèce, le défaut, ou vice, du pommeau de douche n'est pas contesté par OV.

Il appartenait dès lors à OV de prendre toutes mesures utiles pour venir en aide aux voyageurs conformément à l'article 18 § 1 et 3 ainsi que 19 §4 de la loi du 16/02/1994.

Dans le cas d'espèce, le Collège doit malheureusement constater que le dossier est totalement vide tant du côté des demandeurs que du côté de l'organisateur de voyages.

Hormis la notification de plainte et un certificat médical du 24/04/2015 indiquant que Madame B est apte à voyager en avion, ainsi qu'un certain nombre de photos, le dossier est inconsistant. Il importe de rappeler que celui qui se prévaut d'un grief et d'un dommage doit, conformément à l'article 1315 du code civil, l'établir.

Le collège constate qu'il n'est même pas clair de savoir si les voyageurs ont accepté la chambre du rez-de-chaussée qu'ils incriminent comme n'étant pas adéquate, ce qu'ils affirment dans leur correspondance, alors que dans la notification de plainte, l'hôtesse dit que cette chambre a été refusée.

Par ailleurs le Collège n'arrive pas à comprendre comment les voyageurs n'ont pas pu obtenir du médecin qu'ils consultaient un certificat médical leur permettant d'être rapatriés ainsi qu'ils indiquent en avoir émis le souhait puisqu'ils disposaient d'une assurance rapatriement. Tout médecin a un lien direct avec son patient, lien dans lequel ni l'hôtelier ni l'organisateur de voyages ne peuvent intervenir.

Les débats en audience n'ont pas permis de faire la lumière sur ces questions et le Collège arbitral n'est pas à mesure de suppléer aux carences des parties dans la constitution d'un dossier.

Sur la base des éléments objectifs du dossier, à savoir absence d'eau chaude dans la première chambre attribuée et préjudice quant à la qualité des vacances résultant de la défectuosité du pommeau de douche, éléments non contestés par OV, le Collège arbitral est d'avis qu'une somme de 500€, fixée ex aequo et bono, est de nature à réparer adéquatement les éléments établis du préjudice subi par les voyageurs, étant rappelé que le Collège n'est pas compétent pour statuer en matière de dommages corporels proprement dits.

Compte tenu de ce qui précède et dès lors du caractère partiellement fondé de la demande, les frais seront répartis à concurrence de deux tiers à charge des voyageurs et d'un tiers à charge de l'organisateur de voyages.

PAR CES MOTIFS,

SA2016-0011

Le Collège arbitral déclare la demande recevable et partiellement fondée.

Condamne la partie défenderesse OV à payer à la partie demanderesse la somme de 500€.

Condamne également OV à payer un tiers des frais de procédure soit 100€ à la partie demanderesse.

Ainsi statué à l'unanimité des voix à Bruxelles, le 10 mars 2016.

RESUME

Egypte, Hôtel A 5*/ 3 personnes/3195 €

Pas d'eau chaude pendant 2 jours. Fracture de la cheville suite à la chute d'un pommeau de douche défectueux. Pas compétence de la CLV pour le préjudice corporel mais bien pour les obligations d'assistance connexes.(art 18 §1+3 et 19 § 4 loi 16/2/94)

Dossier inconsistant, absence de preuves. Ex aequo et bono 500 € sur la base des éléments prouvés et/ou non contestés.

Unanimité.