

SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 10 MARS 2016

En cause de :

Madame A, Monsieur B et Melle C, domiciliés ensemble à XXX
Madame D, domiciliée à XXX

Demandeurs qui ne comparaissent pas à l'audience

contre :

IV, ayant son siège social à XXX
Licence XXX
N° Entreprise : XXX

Défenderesse
représentée par Madame E

contre :

OV, ayant son siège social à XXX
Licence XXX
N° Entreprise : XXX

Défenderesse
Qui ne comparait pas

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 21 décembre 2015;

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,
- leur 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 30/03/2015 avec confirmation du même jour un séjour du 9/04/2015 au 16/04/2015 en Egypte à l'Hôtel A, 4 étoiles selon catalogue pour 5 personnes moyennant le prix de 3050€.

La partie demanderesse déclare avoir déposé plainte auprès de l'hôtesse et de l'hôtelier le 11/04/2015 et, le 18/04/2015, auprès de l'intermédiaire et de l'organisateur de voyages.

Les plaintes des voyageurs concernant l'hôtel dans lequel ils ont séjourné sont décrites de la manière suivante par les voyageurs, dans le questionnaire de saisine de la commission des litiges voyages (points 16 et 17 du questionnaire):

« 16. Plaintes auprès de l'intermédiaire de voyages :

"L'intermédiaire de voyages nous a vendu un mauvais séjour. Tout ce qu'il nous a montré sur notre voyage et sur la ville n'était que des mensonges. On nous a imprimé une feuille avec un quota à donner sur l'hôtel alors que ce n'était pas du tout le cas (voir pièces jointes).

17. Plaintes contre l'organisateur de voyages

"L'hôtel était insalubre! Il n'y avait aucun professionnalisme de leur part. Aucune communication et pas aimable du tout (voir pièces jointes)."

Les voyageurs ont voulu introduire une procédure de conciliation devant la CLV mais l'organisateur de voyage a refusé celle-ci.

2. LA DEMANDE

La partie demanderesse demande une indemnité de 305€ par personne soit au total 1525€ outre les frais de procédure.

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.

Les voyageurs, à l'appui de leur demande produisent le questionnaire de saisine de la commission des litiges voyages avec des annexes annoncées mais non inventoriées et non jointes à l'exception de quelques photos.

Ils produisent également un échange de mail avec l'organisateur de voyages OV dans le cadre de la demande de conciliation qui n'a pas abouti.

Il est rappelé que le Collège ne peut avoir aucun égard aux pièces et considérations émises dans le cadre d'une procédure de conciliation, cette procédure étant confidentielle conformément à l'article 13 du règlement des litiges en conciliation.

Le Collège n'est en possession ni du bon de commande, ni de la facture, ni de la brochure, ni des conditions générales, ni même d'un exposé des plaintes et griefs précis de la partie demanderesse.

Par ailleurs, ni les demandeurs, ni l'organisateur de voyages (la deuxième défenderesse) n'ont comparu à l'audience, seul l'intermédiaire de voyages s'étant expliqué devant le Collège.

L'intermédiaire de voyages réfute le grief, totalement imprécis d'ailleurs, qui lui est fait via le questionnaire.

Le Collège arbitral ne peut que constater que la partie demanderesse n'apporte aucun élément de preuve de ses affirmations, ni contre l'intermédiaire de voyages, ni contre l'organisateur de voyages.

Il appartient à celui qui se prévaut d'un grief d'en établir la preuve (article 1315 du Code Civil).

En l'absence de précision quant à la demande, quant à la justification de l'indemnité demandée et en l'absence de la preuve de plaintes sur place et d'une manière générale en l'absence de tout document contractuel ou de tout document justificatif de plaintes hormis peut-être un dossier de photos non autrement commentées, le Collège ne peut que constater que les voyageurs n'établissent pas le bien-fondé de leur demande.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège déclare la demande recevable mais non fondée à l'égard des deux parties défenderesses.
En déboute les demandeurs.

Délaisse à charge des demandeurs le montant des frais qu'ils ont exposés.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 10 mars 2016

SA2016-0010

RESUME

Voyage en Egypte, Hôtel Egypte Hurghada, Hôtel A 4 étoiles/5 personnes pour le prix de 3050€.

Plaintes quant à la salubrité de l'hôtel et le professionnalisme de l'hôtelier.

Absence quasi-total de dossier hormis quelques photos, absence de précision quant à la demande et quant aux griefs (article 1315 du Code Civil: défaut de preuves des griefs).

Débouté

Unanimité.