

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

**AUDIENCE DU 17 DECEMBRE 2013**

**En cause:**

Monsieur A, domicilié XXX

Demandeur  
représenté à l'audience par Mtre. B, avocat.

**Contre:**

OV, ayant son siège XXX  
Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse  
représentée à l'audience par Mme. C, Supervisor Customer Service.

**Nous soussignés:**

1. Monsieur XXX, XXX,  
président du collège arbitral.
2. Madame XXX, XXX,  
représentant les consommateurs.
3. Madame XXX, XXX,  
représentant les consommateurs.
4. Monsieur XXX, XXX,  
représentant l'industrie du tourisme.
5. Monsieur XXX, XXX,  
représentant l'industrie du tourisme.

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 16 Boulevard du Roi Albert II (Service Fédéral Public Economie) à 1000 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, signé par le demandeur le 24.06.2013 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 26.06.2013 ;

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 17.12.2013 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 17.12.2013 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé pour deux personnes un voyage en Tunisie, Hammamet, du 01 au 05.09.2013, voyage organisé par OV, au prix de 1.191,86€.

Que dès lors un contrat de voyage a été conclu avec OV 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 le 30.07.2012 une réservation a été faite d'un voyage en Tunisie, Hammamet, pour Mr. D et son père Mr. A, du 01 au 05.09.2013, avec séjour à l'hôtel A - all in - au prix de 1.191,86 €; voyage organisé par OV.

La réservation a été faite via IV et a été confirmée par OV le 01.08.2012 avec un document qui est valable comme bon de commande et comme confirmation de voyage.

La confirmation de voyage mentionne que le client a reçu, avant la conclusion du contrat, la brochure/le programme se rapportant au voyage réservé et que les conditions générales et particulières de voyage sont mentionnées dans la brochure et le programme.

Le prix du voyage est payé le 30.07.2012 avec la carte Visa de Mr. A.

Le 01.09.2012, jour du départ, Mr. A (de nationalité Italienne) se voit refuser l'embarquement, son passeport n'étant pas valable. Mr. D (de nationalité Belge) est autorisé à embarquer.

Le vol décolle avec quelques 5 heures de retard.

Durant son séjour Mr. D aurait subi des désagréments liés à l'hygiène et au confort de l'hôtel (personnel peu empathique, humidité dans la chambre, manque d'hygiène dans la salle de bains, literie inconfortable, nourriture peu variée).

Plainte est formulée à ce sujet dès le lendemain de son retour.

L'organisateur du voyage refusant toute indemnisation, le demandeur saisit la Commission de Litiges Voyages avec le questionnaire, reçu au greffe le 26.06.2013.

Les plaintes contres l'organisateur du voyage sont:

1. Embarquement de Mr. A refusé en raison de son passeport...
2. L'avion à bord duquel a embarqué Mr. D a décollé avec plus de 5 heures de retard pour une raison inconnue...
3. Le service offert par l'établissement ainsi que le confort n'était pas digne d'un 4 étoiles tel qu'annoncé...

Un dédommagement est exigé:                   - remboursement total du voyage de Mr. A  
  - remboursement de 50% du voyage de Mr. D

soit en total 894,00€

En conclusions les demandeurs exigent aussi des intérêts compensatoires à partir du 08.10.2012 et des intérêts moratoires jusqu'à payement.

En conclusions la défenderesse estime la demande non fondée:

- le voyageur étant responsable des documents d'identité
- assistance étant accordé durant le retard du vol
- aucune faute, aucun manque n'étant prouvé
- les conditions contractuelles étant respectées.

1. Fondement de la demande:

L'art. 17 de la loi régissant les contrats de voyage prévoit que l'organisateur de voyage 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....

a. Mr. A s'est vu refuser l'embarquement parce que son passeport n'était pas valable.

Il est de la responsabilité du voyageur d'avoir les documents d'identité valables. A cet égard le voyageur doit consulter et suivre les informations et instructions données dans la brochure et dans les conditions de voyage publiées dans la brochure.

Dans le cas, Mr. A, de nationalité Italienne, avait un passeport Italien valable pour les Pays Membres de L'Union Européenne. Ce passeport n'était pas valable pour un voyage en Tunisie.

Le fait que l'embarquement a été refusé à Mr. A ne résulte donc pas d'une faute ou d'un manque aux obligations de l'organisateur du voyage.

b. Le vol de départ a connu un retard de quelques 5 heures. Peu importe le fait qu'une assistance ait été accordé aux voyageurs et que le vol était assuré par un autre prestataire de services; un retard aussi important ne correspond pas 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.

Du fait de ce retard important de quelques 5 heures le voyageur D a subi des désagréments qui justifient un dédommagement que le collège arbitral fixe ex aequo et bono à 400,00€.

c. pour ce qui est du service de l'hôtel Mr. D formule des plaintes concernant l'hygiène et le confort de l'hôtel, le personnel peu empathique, l'humidité dans la chambre, le manque d'hygiène dans la salle de bains, la literie inconfortable, la nourriture peu variée.

Il y a lieu toutefois de constater à cet égard qu'aucune plainte ce concernant n'a été formulée sur place. Dans la mesure que désagrément il y avait, aucune possibilité n'a donc été offerte par le voyageur d'y remédier.

Chacune de ces plaintes concernant le service de l'hôtel font en plus l'objet d'une appréciation purement subjective du voyageur et n'apporte aucune preuve objective que l'hôtel ne serait pas digne de 4 étoiles.

A cet égard aucune faute ni manque aux obligations n'est prouvée dans le chef de l'organisateur du voyage.

La demande ne s'avère donc fondée que dans la mesure qu'elle concerne le retard du vol et ceci pour un montant de dédommagement fixé ci-dessus ex aequo et bono à 400,00€.

2. 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. La demande n'étant fondée qu'en partie il y a lieu de partager les frais de la procédure entre les parties, soit 66,66€ à charge du demandeur et 33,33€ à charge de la défenderesse.

**PAR CES MOTIFS  
LE COLLEGE ARBITRAL**

Statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable et fondée dans la mesure qui suit;

Fixe le dommage du demandeur à 400,00€;

Condamne la défenderesse OV à payer au demandeur le montant de 400,00€, à majorer des intérêts à partir du 08.10.2012 jusqu'à payement.

Partage les frais de la procédure, 66,66€ étant à charge du demandeur et 33,34,€ étant à charge de la défenderesse.

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 17 décembre 2013

**Le Collège arbitral**

SA2013-0057

Résumé

Réservation pour deux personnes d'un voyage en Tunisie, Hammamet, du 01 au 05.09.2013, voyage organisé par OV, au prix de 1.191,86€.

Faute de passeport valable un des deux voyageurs se voit refuser l'embarquement.

Plainte du 2me voyageur concernant 5 heures de retard du vol et mauvais services de l'hôtel (l'hygiène et le confort de l'hôtel, le personnel peu empathique, l'humidité dans la chambre, le manque d'hygiène dans la salle de bains, la literie inconfortable, la nourriture peu variée).

Le manque de passeport valable pour le voyage est de la responsabilité du voyageur;

Le retard du vol: responsabilité (art.17) de l'organisateur du voyage. Dédommagement fixé ex aequo et bono à 400,00€ à payer par l'organisateur du voyage.

Service de l'hôtel: pas de preuve de faute ni de manque aux obligations de l'organisateur du voyage.

Demande fondée pour 400,00€ de dédommagement.

Frais partagés 2/3 à charge du demandeur, 1/3 à charge de l'organisateur du voyage.

A la majorité.