

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 27 JUIN 2013

En cause:

Madame A, domiciliée xxx

Demanderesse
comparaissant personnellement à l'audience.

Contre:

IV, ayant son siège social xxx,
Lic. xxx

Défenderesse
ne comparaissant pas à l'audience

Contre :

OV, ayant son siège social xxx
Lic. xxx N° Entreprise xxx

Défenderesse
représentée par Mtre. B, avocat à xxx.

Nous soussignés:

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

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 la demanderesse le 21.01.2013 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 01.02.2013 ;

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 27.06.2013 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 27.06.2013 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que, par l'intermédiaire de IV, la défenderesse OV s'était engagée, en son nom, moyennant paiement d'un prix global de 3.755€, de procurer à la demanderesse un voyage en Turquie du 12 au 22.7.2012 ;

Que dès lors des contrats de voyages ont été conclus avec d'un côté l'intermédiaire IV et d'autre côté l'organisateur de voyages 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 déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que le 15.5.2012, par l'intermédiaire de IV, xxx, la demanderesse a réservé un voyage pour 4 pers. en Turquie, Side, du 12 au 22.7.2012, avec séjour dans l'hôtel A 5* - ultra all inclusive – en chambre familiale standard. Le prix du voyage s'élevait à 3.755,00€.

La demanderesse a formulé plusieurs plaintes sur place, aussi bien auprès de l'hôtelier qu'auprès de l'agent de OV, et ce concernant :

- l'état et la qualité des chambres
- l'état et la qualité de la chambre de bain
- l'état et les services de l'hôtel et de la piscine
- les nourritures et boissons.

Un changement de chambre, envisagé avec l'agent OV sur place, n'a apparemment pas été effectué.

Au moment du retour en Belgique les voyageurs auraient tous été souffrants (otites, gastroentérites) et la demanderesse – suite à une chute dans l'hôtel – aurait eu un doigt lésé.

Suite aux plaintes de la demanderesse l'organisateur du voyage propose un dédommagement de 348,00€.

Cette proposition toutefois est refusée par la demanderesse qui introduit le dossier auprès de la Commission de Litiges Voyages avec une plainte contre aussi bien l'intermédiaire que l'organisateur du voyage.

La demanderesse demande un remboursement de 2.000,00€ pour :

- l'hôtel et l'infrastructure du duplex
- la nourriture ; intoxication alimentaire
- le personnel
- piscine non entretenue

La demanderesse se plaint aussi d'un très mauvais suivi par l'intermédiaire du dossier vers OV.

L'organisateur du voyage maintient sa proposition de 348,00€.

DISCUSSION

Pour ce qui est du fondement de la demande, il résulte des éléments de la cause et des débats que la demande est fondée dans la mesure qui suit .

Compte tenu des éléments du dossier, y compris les plaintes écrites formulées sur place par d'autres voyageurs, le formulaire de plainte sur place dd. 17.7.2012 et les photos, il est suffisamment prouvé que l'état de l'hôtel et des chambres et les services de l'hôtel étaient insuffisants et ne répondaient pas aux attentes raisonnables des voyageurs.

D'autres plaintes, fautes ou manques aux obligations sont plutôt de nature subjective et ne sont pas suffisamment prouvés dans le chef de l'organisateur du voyage.

Aucun lien causal n'est établi entre les problèmes de santé invoqués par la demanderesse (otites, gastroentérites, doigt lésé) et l'état de l'hôtel et des chambres et les services insuffisants de l'hôtel ou autre manque éventuel aux obligations ou faute.

Il n'y a pas de faute ni de manque aux obligations établis dans le chef de l'intermédiaire de voyage.

L'article 17 de la loi régissant les contrats de voyage prévoit clairement que l'organisateur de voyages 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.

SA2013-0027

Pour ce qui est des responsabilités, le collège arbitral ne peut que constater que la défenderesse OV a manqué à la bonne exécution de ses obligations découlant des contrats de voyage en vertu de l'art. 22 et 17 et 18 de la loi du 16.2.1994 régissant les contrats de voyages.

En raison de ce manque aux obligations la défenderesse OV est responsable du dommage subi par les demandeurs.

Pour ce qui est du dommage, il y a lieu de constater que suite au manque aux obligations de l'organisateur du voyage les demandeurs ont subi des désagréments.

Le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 600,00€ pour tout dommage, montant que la défenderesse OV doit payer à la demanderesse.

Pour ce qui est des 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, soit en l'espèce la défenderesse OV.

**PAR CES MOTIFS
LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable mais non-fondée à l'égard de la défenderesse IV, Bruxelles.

Dit la demande recevable et fondée comme suit à l'égard de la défenderesse OV

Fixe le dommage des demandeurs à 600,00€ ;

En conséquence, condamne la défenderesse OV à payer à la demanderesse le montant de 600,00€ de dédommagement.

Délaisse à charge de la défenderesse OV les frais de la procédure de 200,00€.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 27 juin 2013

Le Collège arbitral

SA2013-0027

Voyage pour 4 p. en Turquie, Side, avec séjour dans l'hôtel A 5* - ultra all inclusive – en chambre familiale standard, au prix de 3.755,00€, réservé par l'intermédiaire IV et organisé par OV.

Plainte contre l'organisateur du voyage concernant :

- l'hôtel et l'infrastructure du duplex
- la nourriture ; intoxication alimentaire
- le personnel
- piscine non entretenue

Plainte contre l'intermédiaire concernant :

- mauvais suivi par l'intermédiaire du dossier vers OV

Proposition de remboursement par l'organisateur du voyage de 348€.

Pas de faute dans le chef de l'intermédiaire.

Manque aux obligations de l'organisateur (art 17) concernant l'état et les services insuffisants de l'hôtel et l'état des chambres .

OV condamné à payer à la demanderesse un dédommagement ex aequo et bono de 600,00€€ et 200,00€ de frais de procédure.

A l'unanimité des voix.