

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 24 novembre 2015

En cause:

Mme A et son époux Mr. B, domiciliés XXX.

Demandeurs,

Mme A et Mr. B ne comparaissant pas personnellement à l'audience.

Contre:

OV, XXX

Lic. XXX Nr° Entreprise XXX

Défenderesse, ne comparaissant pas, ni représentée à l'audience.

Nous soussignés:

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

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles,

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 City Atrium, Rue du Progrès 50 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, signé par la demanderesse le 16.07.2015 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 22.07.2015 ;

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 24.11.2015 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 24.11.2015 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 27.12.2013 la demanderesse, par l'intermédiaire de IV, a réservé un voyage forfait en Espagne pour 6p. du 15 au 22.07.2014 avec séjour au Parc de vacances A, bungalow type XXX, all in, voyage organisé par OV, au prix total de 2.095,90€.

Que dès lors des contrats de voyages ont été conclus 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 27.12.2013 la demanderesse, par l'intermédiaire de IV, a réservé un voyage forfait en Espagne pour 6p. du 15 au 22.07.2014 avec séjour au Parc de vacances A, bungalow type XXX, all in, voyage organisé par OV, au prix total de 2.095,90€.

Les demandeurs prétendent que le 16.7.2014 leur agent de voyages et OV ont été mis au courant de leurs problèmes. Il n'y a toutefois dans le dossier pas de preuve de plaintes qui auraient été formulées auprès de l'hôtelier, l'intermédiaire de voyages ou de l'organisateur du voyage.

De retour de voyage la demanderesse formule auprès de OV les plaintes suivantes: - le coffre-fort était payant - le spa était payant pour les étrangers
- all in pas valable dans les hôtels de la chaîne Costa - all in: nourriture, snacks, hygiène et propreté....
- infrastructure: discothèque supprimé, terrain de sport fermé, fitness décevant, pas de salle TV, pas de superette, pas de restaurant avec service à table...
- club enfants et animations en Espagnol - piscine couverte = spa + payant
- bungalow type XXX sale, - piscine sale
et exigent remboursement de 3.167,60€.

En lettre du 10.10.2014 OV s'en réfère à l'art. 16§2 des conditions de voyage pour conseiller aux voyageurs de contacter les services immédiatement et accorde aux voyageurs à titre commercial un dédommagement de 95,75€. En mail du 04.11.2014 OV accorde un dédommagement supplémentaire de 95,75€. Le dédommagement total accordé s'élève donc à 191,50€.

Les demandeurs introduisent finalement une demande de 1.200,00 auprès de la Commission de Litiges en formulant les plaintes suivantes:

- bungalow type XXX, - piscine sale - pas de salle fitness, - pas de discothèque, - pas de terrain sport, - pas de superette, - pas de bar à tapas, - piscine couverte = spa payant, - pas de salle TV, - pas de restaurant avec service à table, - attitude du personnel, - personnel ne parlant pas le Français, - suppléments inadmissibles pour spa, soirée à thème, autres hôtels, coffre fort, - dépenses supplémentaires.

Le dossier contient deux déclarations écrites (sans signature) d'autres voyageurs déclarant:

- pas pu participer aux excursions et repas médiéval - discothèque supprimé, - pas de salle TV, - pas de salle de sport, - spa sauna payant - pas de bar tapas - piscine sale - pas de snack à la piscine - saletés partout - bungalow ne correspond pas aux photos - restaurant transformé en bar - animations en Espagnol

DISCUSSION

1. Fondement de la demande:

Il résulte des éléments de la cause et des débats que la demande est fondée dans la mesure qui suit.

Le 27.12.2013, la demanderesse, par l'intermédiaire de IV, a réservé un voyage forfait en Espagne pour 6p. du 15 au 22.07.2014 avec séjour au Parc de vacances A, bungalow type XXX, all in, voyage organisé par OV, au prix total de 2.095,900€.

Les demandeurs introduisent une demande de 1.200,00 auprès de la Commission de Litiges en formulant les plaintes suivantes:

- bungalow type XXX :

Comme le démontrent le bon de commande et la confirmation les voyageurs ont réservé un voyage avec séjour en bungalow type XXX. Un séjour en bungalow type XXX leur a été confirmé et livré. Il n'y a dans le dossier aucune indication que les demandeurs n'auraient pas reçu ce qu'ils avaient réservé.

- piscine sale:

Il résulte des dossiers des pièces déposés par les parties et des débats que la propreté de la piscine ne répondait pas aux attentes raisonnables des voyageurs.

- pas de salle fitness, - pas de discothèque, - pas de terrain sport, - pas de superette, - pas de bar à tapas, - piscine couverte = spa payant, - pas de salle TV,

Il résulte des dossiers ,des pièces déposés par les parties et des débats que:

- si fitness il y avait, celui-ci ne correspondait pas aux attentes raisonnables des voyageurs
- discothèque, superette et salle TV, bien que prévus dans la brochure, étaient apparemment manquants
- la piscine couverte, bien que prévu dans le all in, était payante et en outre faisait fonction de spa
- la brochure ne prévoit pas de terrain sport

- pas de bar à tapas, pas de restaurant avec service à table

Il résulte des dossiers, des pièces déposés par les parties et des débats que, la brochure annonçant 'restaurant', 'restaurant libre service' et 'snackbar', les voyageurs n'ont pu trouver le bar à tapas (snackbar) et le restaurant avec service à table aux quels ils pouvaient s'attendre.

- attitude du personnel,

Les demandeurs se plaignent de l'attitude du personnel de l'hôtel vis à vis des clients étrangers de l'hôtel. Faute de preuves objectives il faut constater qu'il s'agit ici plutôt d'une appréciation subjective des voyageurs qui ne fournit pas de preuve objective d'une faute ou d'un manque aux obligations dans les services hôteliers.

- personnel ne parlant pas le Français

Il résulte des dossiers, des pièces déposés par les parties et des débats qu'il n'est nulle part prévu dans la brochure que le personnel d'hôtel serait plurilingue.

- suppléments inadmissibles pour spa, soirée à thème, autres hôtels, coffre fort,

Il résulte des dossiers, des pièces déposés par les parties et des débats que le descriptif dans la brochure ne prévoit nulle part une soirée à thème incluse dans le all in.

Certains éléments d'un spa (piscine couverte chauffée avec bain bouillonnant) étaient par contre bien explicitement prévus dans le descriptif de l'all in et ne pouvaient donc être payants.

La brochure prévoit que la formule all in est également valable dans les autres hôtels de la chaîne Costa Blanca. Ceci n'empêche qu'il appartient à chaque hôtelier de fixer les modalités de l'all in dans son hôtel. Il peut donc

très bien y avoir des différences d'offre entre les différents hôtels de la chaîne Costa Blanca.

La brochure prévoyant 'mini coffre' et non pas - comme dans d'autres descriptifs de la brochure- 'mini coffre (payant)', les demandeurs ne devaient en effet pas s'y attendre qu'on leur demande de payer pour un coffre.

- dépenses supplémentaires:

On cherche en vain dans le dossier des preuves objectives de ce que les demandeurs ont effectivement dû payer pour le spa et pour le coffre.

En outre il est évident que les dépenses supplémentaires pour se nourrir résultent d'un choix unilatéral et libre des demandeurs et non pas d'une faute ou d'un manque aux obligations de la part de la défenderesse, la qualité de la nourriture étant plutôt une question d'appréciation subjective qui ne fournit pas automatiquement preuve de faute ou manque aux obligations.

L'organisateur du 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... (art. 17 loi contrats de voyages). Il y a lieu de constater qu'il n'y a pas eu de bonne exécution du contrat concernant la piscine sale, la salle fitness, la discothèque, la superette, la piscine couverte, la salle TV, le bar à tapas (snackbar), le restaurant avec service à table et les suppléments demandés pour la piscine couverte et le coffre.

Suite à ce manque aux obligations de l'organisateur du voyage les demandeurs ont connu des désagréments et subi des dommages que le collège arbitral estime ex aequo et bono à 400,00€. Il y a donc lieu de condamner la défenderesse OV à payer aux demandeurs 400,00€ de dédommagement, dont sont à déduire les montants déjà effectivement payés aux demandeurs.

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, soit en l'espèce la défenderesse. La demande s'avérant toutefois exagérée, il y a lieu de partager les frais de la procédure par moitiés entre les parties.

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;

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 400€ de dédommagement, dont sont à déduire les montants déjà effectivement payés aux demandeurs par OV.

Condamne la défenderesse OV à 60,00€ des frais de la procédure.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 24.11.2015

Le Collège arbitral

SA2015-0068

Par l'intermédiaire de IV, un voyage forfait en Espagne a été réservé pour 6p. du 15 au 22.07.2014 avec séjour au Parc de vacances A, bungalow type XXX, all in, voyage organisé par OV, au prix total de 2.095,900€.

L'organisateur du voyage étant 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... (art 17 loi contrats de voyages), il y a lieu de constater qu'il n'y a pas eu de bonne exécution du contrat concernant la piscine sale, la salle fitness, la discothèque, la superette, la piscine couverte, la salle TV, le bar à tapas (snackbar), le restaurant avec service à table et les suppléments demandés pour la piscine couverte et le coffre. Suite à ce manque aux obligations de l'organisateur du voyage les demandeurs ont connu des désagréments et subi des dommages que le collègue arbitral estime ex aequo et bono à 400,00€.

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 400,00€ de dédommagement, dont sont à déduire les montants déjà effectivement payés aux demandeurs par OV.

Partage les frais de la procédure par moitié. Condamne la défenderesse OV à 60,00€ de frais de la procédure.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix