

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 29 SEPMBRE 2016

EN CAUSE:

Monsieur A et Madame B, domiciliés ensemble à XXX; ainsi que leurs enfants C, D et E ;

Monsieur F et Madame G, domiciliés ensemble à XXX ;

Madame H, domiciliée à XXX

Demandeurs,

Représenté à l'audience par Monsieur A, Madame B et Madame G

CONTRE

OV , société immatriculée sous le numéro d'entreprise BE XXX licence XXX, dont le siège social est établi à XXX, sous sa dénomination commerciale XXX.

Défenderesse

Représentée à l'audience par Monsieur I, Quality Control.

Nous soussignés :

- Monsieur XXX, juriste, président du Collège Arbitral ;
- Madame XXX, représentant les droits des consommateurs ;
- Madame XXX, représentant les droits des consommateurs;
- Madame XXX représentant l'industrie du tourisme ;
- Madame XXX, représentant l'industrie du tourisme ;

Tous les cinq ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de Litiges Voyages, 50 rue du Progrès à 1210 Bruxelles.

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 à 1210 Bruxelles
Assistés de madame XXX, en qualité de Greffière.

AVONS RENDU LA SENTENCE SUIVANTE :

1. **QUANT A LA PROCEDURE**

Vu les articles 1676 et suivants du Code judiciaire,

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages rédigé, complété et signé par le demandeur en langue française le 10 août 2016. La défenderesse a introduit des

conclusions en date du 14 septembre 2016. Le demandeur a introduit un dossier le 10 août et des conclusions le 21 septembre 2016.

Vu que les parties ont été dûment convoquées par pli recommandé du 12 août 2016 pour comparaître à l'audience du 29 septembre 2016 à 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50 à 14.00 h.

Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française au choix des parties, et notamment:

- les pièces déposées par elles,
- les moyens développés par écrit.
- la convocation écrite à comparaître à l'audience du 29 septembre 2016.
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 29 septembre 2016

2. QUANT AU FOND.

2.1 LES FAITS.

Le demandeur a, selon un contrat élaboré le 9 mars 2015, obtenu l'organisation par la défenderesse d'un voyage en avion en Grèce, avec un séjour à l'hôtel "A", situé à Corfou, pour 5 adultes et trois enfants pour la période du 16 au 28 août 2015, pour un prix total de 7.563,61 euros "all inclusive";

Le demandeur avait réservé une chambre individuelle et deux chambres doubles standards.

a) Position de la partie demanderesse:

Celle-ci est consignée dans le questionnaire précité (art. 17) et explicitée dans la plainte annexe envoyée à la défenderesse.

En résumé le demandeur reproche à la défenderesse e.a.:

- Une hygiène déplorable, le nettoyage des chambres plus que bâclé
- Le virus contracté par un enfant via l'eau de la piscine.
- Pas de repas pour enfants en bas âge comme décrit dans le all-in de la brochure.
- Une odeur infeste à la sortie des restaurants et chambres avoisinantes.
- Plage très sale et évacuation des eaux impropres sur la plage, ainsi qu'un amoncellement de détritrus sur la plage.
- Piscine défectueuse.
- All-in ne correspond pas à la brochure. Bac à glace dont l'hygiène et la chaîne de froid douteuse. Boitiers électriques cassés.
- Transats et parasols pour la plupart en mauvais état et très sales.
- Prescription d'un médicament non adapté à un enfant de moins de 14 mois.
- Excursion organisée par le tour opérateur (26 € p.p.) mensongère.

Le demandeur postule une indemnisation de 7.801,97 euros à titre définitif et sans réserve, dont le détail est précisé au questionnaire précité.

b) Position de la partie défenderesse.

La défenderesse fait valoir, en résumé, que:

- L'excursion était facultative et réservée sur place et ne fait, dès lors, pas partie des prestations du contrat de voyage.
- Le problème de chambre à l'arrivée a été résolu sur place avec l'accord du demandeur qui a reçu un "upgrade" avec deux suites et une chambre standard et

l'utilisation d'un coffre-fort gratuit pendant le séjour ainsi qu'un massage gratuit pour tous les adultes.

- Une analyse de l'eau de la piscine prouve que l'infection que l'enfant a contractée n'a aucun lien causal avec la qualité de cette eau.

Eu égard aux manquements constatés et griefs envers l'hôtel la défenderesse est toutefois prête à offrir au demandeur une compensation

- de 486,55 euros à madame H et 684,78 euros à la famille F soit 25 % de la somme du voyage.
- de 1.439,15 euros aux parents de l'enfant E.
- d'un remboursement des frais médicaux après l'intervention de la mutuelle.

Soit un montant total de 2.610,48 euros + 54,36 euros (frais médicaux hors mutuelle) soit au total 2.664,84 euros.

Cette offre n'a pas été acceptée par le demandeur.

2.2. DISCUSSION.

Le contrat qui est soumis à jugement est un contrat d'organisation de voyages et la loi régissant ce type de contrat qualifie la teneur de ce contrat (Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages, M.B., 1^{er} avril 1994.)

Art. 17 stipule :” *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 celle-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de voyages de poursuivre les autres prestataires de services en responsabilité. L'organisateur de voyages est responsable des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences*”

L'art. 19§4 y ajoute : *L'organisateur de voyages est également tenu, en cas de non-respect d'une de ses obligations, à un dédommagement équitable de la perte de la jouissance du voyage*”.

Préalablement le Collège arbitral tient à préciser que l'article 7 du règlement des litiges voyages stipule que “*le Collège arbitral n'est jamais compétent pour les litiges portant sur les dommages corporels*”.

Après avoir entendu les parties pendant l'audience et avoir examiné les pièces du dossier il ne fait nul doute que l'attente que le demandeur et de ses accompagnateurs pouvaient raisonnablement avoir de leur voyage n'a pour la majeure partie pas été réalisée.

La défenderesse ne nie pas la matérialité des griefs (voir e.a. lettre du 30 septembre 2015) et qu'en effet, l'hôtel ne correspondait pas aux critères de qualité mentionnés dans la brochure mais conteste que l'eau de la piscine était polluée et produit à ce sujet un certificat d'un laboratoire local.

Le demandeur a réservé ce voyage après mûre réflexion tenant compte de l'infrastructure et de l'accommodation sur place comme le prévoit la brochure.

Il ne fait nul doute que la partie demandeur a subi de graves inconvénients lors de son voyage et est, par conséquent, en droit de faire appel aux articles 17 et 19§4 de la loi du 16 février 1994 précitée.

Le Collège arbitral, est, en majorité, d'avis, qu'en équité, il y a lieu d'octroyer au demandeur une indemnité et fixe celle-ci, ex aequo et bono, à 5000 euros.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral,

Statuant contradictoirement,

Déclare la demande recevable et partiellement fondée.

Condamne la défenderesse à payer au demandeur la somme totale de 5.000 (cinq mille) euros.

Ainsi jugé, à la majorité des voix à Bruxelles le 29 septembre 2016.