

SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 20 OCTOBRE 2015

En cause de :

Madame A et Monsieur B, tous deux domiciliés à XXX

Comparaissant tous deux à l'audience

contre :

la OV, ayant son siège social à XXX

Licence : XXX,

BCE : XXX

Défenderesse représentée à l'audience par Madame C, Supervisor

Nous soussignés :

1° Maître XXX, Président du Collège ;

2° Madame XXX,

3° Monsieur XXX,

représentant les droits 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 23 juin 2015 ; le second nommé ayant donné par ailleurs procuration à Madame A d'introduire en son nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages A.S.B.L.

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,
- les pièces déposées par elles,
- les moyens développés par écrit par les parties,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 20 octobre 2015
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 20 octobre 2015

1. LA PROCEDURE

Il découle du dossier que les parties ont donné leur accord exprès de soumettre leur litige à la procédure arbitrale.

Le collège arbitral de Céans est donc compétent pour connaître du présent litige, aucun moyen d'incompétence n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

2. LES FAITS

1. Les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage aux Maldives, du 6 au 16 septembre 2014, comprenant les vols aller/retour et un séjour à l'hôtel A, pour un prix total de 4.380,10 EUR (cf. bon de confirmation).

Cette réservation a fait l'objet d'un bon de commande du 5 mai 2014.

2. Alors qu'ils s'attendaient à passer un séjour de plage paisible sur une île isolée, il s'est avéré en arrivant sur place que d'importants travaux de construction étaient en cours sur l'île, causant de nombreux va et vient de camions et de travailleurs, et surtout beaucoup de bruit.

Par ailleurs, dès le quatrième jour du voyage des travaux étaient aussi entrepris dans des bungalows de l'hôtel inoccupés se trouvant à proximité de leur logement. Les deux derniers jours ils ont été privés de piscine.

A l'appui de leurs griefs, les demandeurs déposent un dossier photographique.

Les demandeurs déclarent qu'ils ont tenté d'appeler le représentant de la défenderesse à Malé, mais que celui-ci ne les a appelés que deux jours après leur arrivée.

En tout état de cause, étant donné l'isolement et la superficie réduite de l'île (300 x 180m), il a été impossible de trouver un lieu de vacances alternatif.

3. Les demandeurs ont adressé une lettre de plainte à la défenderesse en date du 27 septembre 2014.

Par courrier du 11 décembre 2014, la défenderesse leur répondait qu'elle contestait toute responsabilité, mais qu'elle acceptait de rembourser, à titre commercial, un montant de 144,18 EUR.

Les parties n'ayant pas pu trouver d'arrangement amiable à leur litige, les demandeurs ont décidé d'introduire la présente procédure arbitrale.

3. LA DEMANDE

4. Les demandeurs demandent, dans leur formulaire de plainte et dans leurs conclusions que la défenderesse soit condamnée au paiement d'une indemnité de 1.320 EUR.

4. DECISION EN DROIT

5. L'article 17 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages stipule, en substance, 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, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services.

La défenderesse a agi dans le cas d'espèce en tant qu'organisateur de voyages et est donc soumise aux règles de responsabilité prévues à cet article.

Selon l'article 18 de la même loi, l'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations.

Dans le cas d'espèce, le collège arbitral estime, au vu de l'ensemble des pièces déposées et déclarations faites, qu'il ne peut être contesté que d'importants travaux étaient en cours sur l'île et dans l'hôtel. Ces travaux ont d'ailleurs été reconnus par le prestataire local de la défenderesse, Mr D, dans un mail du 9 décembre 2014.

Il est incontestable que ces travaux, sur une île aussi minuscule et vendu comme un lieu paradisiaque au milieu de l'océan indien, ont entraîné des désagréments inattendus et disproportionnés pour les demandeurs. Les photos déposées démontrent aussi clairement l'existence de travaux au sein même de l'hôtel.

La défenderesse reproche aux demandeurs de ne pas avoir formulé de plainte sur place.

Pourtant ils déclarent bien avoir eu ce représentant en ligne, qui n'a toutefois pas pu les aider. Cette déclaration est crédible, d'autant plus que c'est ce même représentant qui a réglé pour les demandeurs deux jours plus tard un petit problème qu'ils avaient connu avec la location des tubas de plongée.

En revanche, force est de constater que les demandeurs ont néanmoins pu poursuivre leurs vacances en bénéficiant des autres services de l'hôtel.

Le montant de l'indemnité qu'ils réclament paraît dès lors excessif.

Tenant compte de tous les éléments qui précèdent, le collège arbitral estime que la responsabilité de la défenderesse est engagée, et la condamne à payer une indemnité aux demandeurs, qu'il fixe *ex aequo et bono* à 750 EUR.

5. **LES FRAIS**

6. La demande dirigée contre la défenderesse étant déclarée fondée, les frais de 135 EUR ont portés à sa charge.

PAR CES MOTIFS,

Déclare la demande recevable et fondée comme suit.

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs une indemnité, fixée *ex aequo et bono* à 750 EUR.

Condamne la défenderesse également aux frais de la procédure de 135 EUR.