

**SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES  
VOYAGES**

**AUDIENCE DU 23 juin 2016**

**En cause de:**

Mr A et son épouse Mme B, domiciliés ensemble à XXX

Demandeurs représentés à l'audience par Madame B,

**Contre:**

La **OV**, ayant son siège social à XXX

Licence : XXX, BCE XXX

Défenderesse représentée à l'audience par Madame C du département « Customer Service Team ».

**Nous soussignés:**

1. Maître XXX, avocat au XXX, président du collège arbitral,
2. Madame XXX, représentant les associations des consommateurs,
3. Monsieur XXX, représentant les associations des consommateurs,
4. Madame XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,
5. Monsieur XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,

Tous ayant élu domicile à l'adresse de la Commission de Litiges Voyages, 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50 ;

Agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé 50 rue du Progrès (Service Fédéral Publique Economie) à 1210 Bruxelles.

Assistés de Madame XXX en qualité de greffier,

## **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 26 avril 2016 ;

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 23 juin 2016
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 23 juin 2016

### **1. LES FAITS**

Les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage en Grèce, du 9 au 23 août 2015, comprenant un séjour à l'hôtel A et les vols aller-retour Bruxelles-Zakynthos, pour un prix total de 1.568,55 EUR.

Cette réservation a fait l'objet d'un bon de commande du 14 juillet 2015.

Les demandeurs reprochent en substance à la défenderesse que l'hôtel ne correspondait pas aux attentes qu'avait suscitées la présentation qui en était faite dans la brochure.

En substance, leurs griefs peuvent être résumés comme suit :

- Studio insalubre d'une hygiène déplorable
- Pas de cabine de douche ni de rideau de douche
- Problèmes d'eau, WC hors service,
- Chambre inadaptée pour une famille avec un enfant de 22 mois
- Pas de possibilité d'ouvrir les armoires
- Hôtel généralement vétuste
- Trop de chlore dans la piscine
- Options obligatoires (climatisation et coffre-fort)
- Nourriture médiocre

Les demandeurs se sont plaints sur place auprès de la représentante de la défenderesse, et ensuite après leur retour auprès de la défenderesse.

N'ayant pas pu trouver d'accord amiable après plusieurs échanges de mails avec la défenderesse, les demandeurs ont entamé la présente procédure d'arbitrage.

## **2. LA DEMANDE**

Les demandeurs réclament devant le collège arbitral le:

- Le remboursement intégral du prix du voyage : 1.532,55 EUR
- Frais de téléphone : 6.81 EUR
- Frais de restauration : 392 EUR
- Frais de dossier commission de litiges voyages : 75 EUR

soit un total de 2.006,39 EUR

## **3. LE FOND**

Entre les demandeurs et la deuxième défenderesse s'est formé un contrat d'organisation de voyages au sens de l'article 1<sup>er</sup>, 1° de de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages.

L'article 17 de cette même la loi stipule 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.

Selon l'article 18 de la 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 éléments du dossier (et notamment des pièces déposées et des déclarations faites par les parties) que les griefs formulés par les demandeurs au sujet des hôtels paraissent, jusqu'à un certain point, justifiés.

Il est patent que l'hôtel dans lequel les demandeurs ont dû séjourner ne correspondait pas à la description faite dans la brochure.

La défenderesse ne semble pas le contester, car dans ses conclusions elle reconnaît que les photos des demandeurs démontrent des manquements, mais pas de nature à justifier un remboursement total du prix du voyage.

Le collège arbitral peut se rallier à ce point de vue de la défenderesse et estime la demande de remboursement du prix du voyage excessive.

Une partie des plaintes des demandeurs est en effet subjective ou n'est pas suffisamment prouvée (par exemple la qualité de la nourriture, l'excès de chlore dans la piscine,...).

Les demandeurs ont par ailleurs pu profiter de l'infrastructure de l'hôtel pour y poursuivre leurs vacances.

Pour les désagréments subis par les demandeurs le collège arbitral accorde une indemnité aux demandeurs, fixée aequo et bono à 600 EUR.

**PAR CES MOTIFS,**

Le Collège arbitral statuant à l'unanimité.

Dit la demande recevable et partiellement fondée.

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs une indemnité fixée ex aequo et bono à 600 EUR.

Ainsi jugé à Bruxelles le 23 juin 2016

Le collège Arbitral