

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

**AUDIENCE DU 2 JUIN 2015.**

**EN CAUSE:**

Madame A et Monsieur B, domiciliés à XXX

Demandeurs, comparissant en personne

**CONTRE**

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

Défenderesse,

Représentée par Madame C, Customer Service Representative

---

**Nous soussignés :**

Monsieur XXX, juriste, président du Collège Arbitral.

Madame XXX,

Madame XXX,

représentant les consommateurs;

Monsieur XXX,

Madame XXX,

représentant l'Industrie du Tourisme

Tous 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, 50 (Ministère des Affaires Economiques) 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 les demandeurs en langue française le 5 décembre 2014,

Vu que les parties ont été dûment convoquées par pli recommandé du 22 janvier 2015 et par courrier normal le 12 mai 2015 pour comparaître à l'audience du 28 mai 2015 à - 1210 – Bruxelles, Rue du Progrès, 50, à 13.30 h.

Suite à une grève annoncée des trains pour le 28 mai, la date de l'audience a été reportée au 2 juin 2015, même lieu, même date.

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.
  - la convocation écrite à comparaître à l'audience du 2 juin 2015.
  - l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 2 juin 2015
- 

**COMPETENCE du COLLEGE ARBITRAL:**

En signant le questionnaire les demandeurs ont soumis le litige à la compétence du Collège Arbitral tandis que les conditions générales de la demanderesse prévoient expressément l'arbitrage par le Collège Arbitral de la Commission de Litiges Voyages.

Le Collège Arbitral est dès lors compétent.

2. QUANT AU FOND.

2.1 LES FAITS.

Les demandeurs ont réservé le 21 mars 2014 auprès de l'intermédiaire IV un séjour de 9 nuitées/10 jours à l'hôtel A , Antalya, - RIVIERA TURQUE, et cela pour 5 personnes dont 3 enfants (bon de commande numéro XXX) .

Période: du 6 au 15 août 2014.

Prix total : € 3.951,48 (vols inclus)

Formule: All in

Chambre: familiale: 1 séjour/chambre et 1 chambre avec porte communicante, salle de bains.

La défenderesse agit en sa qualité d'organisateur.

**Les griefs formulés par les demandeurs** peuvent se résumer comme suit (voir lettre du 18 décembre 2014 jointe au questionnaire) :

- Personnel très désagréable. Animations et activités en allemand et non en français.
- All inclusive : le soir les glaces étaient payantes.
- Chambre : le chambranle m'est tombé sur la tête, l'appareil air conditionné coulait sur le lit et bruit insupportable.  
Chambre située en face de la discothèque à l'extérieur, ce qui causait de la pollution sonore et pas de vue sur la mer.
- Hôtel : situé à 250 mètres de la plage. – manque d'hygiène en général.
- Restaurant : Pas assez de place, pas assez de couverts, pas d'air conditionné
- Piscine extérieure : à 18 heures nous devons sortir de la piscine.
- La veille du départ : pas possible d'obtenir un lunch.
- Visite au médecin: devait se faire en présence d'un infirmier et deux personnes de la maintenance. Impossible de se faire comprendre en français.

Les demandeurs postulent une indemnisation de 2.500 euros (voir art. 20 du questionnaire).

**La défenderesse** constate dans ses conclusions du 11 mai 2015 que le litige tombe sous la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation et d'intermédiaire de voyages, et tire l'attention sur le fait que les conditions générales et spéciales sont valables, telles que reprises dans la brochure OV "XXX".

La défenderesse réfute les allégations des demandeurs et précise, en résumé, entre autres:

- Qu'elle déplore le fait que les demandeurs n'aient pas pu s'exprimer dans leur langue maternelle lors des contacts avec le personnel hôtelier ou lors des animations, et qu'elle déplore le manque d'amabilité et de serviabilité du personnel hôtelier mais stipule qu'à cet égard aucune garantie n'est donnée dans la brochure.
- En ce qui concerne la formule « All In », elle souhaite référer à la description de cette formule dans la brochure. Il y est, en effet, clairement mentionné que les demandeurs peuvent bénéficier des glaces gratuites entre 15h30 et 16h00. Il était donc logique que les glaces étaient payantes le soir.
- Qu'elle regrette la situation avec le chambranle mais constate qu'elle ne dispose d'aucune preuve que le cadre de la porte de la chambre des demandeurs était défectueux et que la climatisation était défectueuse.
- Au sujet de la chambre proprement dite elle tient à préciser qu'il n'est nullement stipulé dans la brochure que ce type de chambre (3L) dispose d'une vue mer latérale, et ceci contrairement aux autres types de chambres familiales où il est bien spécifié une vue mer latérale.  
L'attribution des chambres est une tâche interne au service concerné de l'hôtel et qu'elle n'intervient aucunement dans la gestion du contingent de chambres.

- Qu'elle attire l'attention des demandeurs que les heures d'ouverture de la piscine sont sous la responsabilité de l'hôtelier.
- En ce qui concerne la remarque des demandeurs par rapport à la situation de l'hôtel, elle tient à renvoyer ceux-ci à la description dans le catalogue dans lequel est précisé qu'il se trouve à environ 250 mètres de la plage privée.
- Que quant aux retards dans le restaurant et les bars la défenderesse estime que la fréquentation particulièrement élevée de l'établissement pendant la haute saison oblige parfois les clients à être patients, tant pour le passage au buffet que pour le dressage intermédiaire des tables ou le renouvellement des couverts.
- Que les demandeurs ont constaté un manque d'hygiène dans l'ensemble du complexe hôtelier mais que le dossier des demandeurs « est vide de toute preuve à ce sujet ».

La défenderesse constate et regrette que les demandeurs n'aient contacté le représentant OV que le 13 août 2013, c'est-à-dire deux jours avant leur retour vers la Belgique afin de mentionner leur mécontentement. Il est dès lors difficile d'envisager une solution sur place. Il convient, en effet, de signaler tout problème ou manquement le plus vite possible au service OV afin qu'une solution immédiate puisse être trouvée.

La défenderesse conclut en constatant :

- que le dossier des demandeurs est vide de tout élément de preuve qui permet de constater des défauts de qualité en général.
- que les demandeurs ont seulement contacté le représentant OV à la fin de leur séjour.
- Que la demande des demandeurs est tout à fait disproportionnée.

Elle demande donc de déclarer la plainte des demandeurs comme étant non fondée et non prouvée, et demande également que les frais de procédure et les frais pour leur défense soient laissés à leur charge.

D' autre part dans sa lettre du 13 novembre 2014 la défenderesse cite : « *Nous comprenons que ces éléments ont eu une influence négative sur vos vacances et nous nous excusons pour les désagréments. Sur base des différents éléments dans votre dossier, nous avons décidé de vous accorder un chèque de voyage de 5% de la somme totale, ce qui est égal à € 198. »*

## 2.2. CONSIDERATIONS.

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 (L. du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages, M.B., 1<sup>er</sup> avril 1994.)

Art. 17 de ce contrat 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"*

Après avoir entendu les parties pendant l'audience et avoir examiné les pièces du dossier il ne fait nul doute que l'attente que les demandeurs pouvaient raisonnablement avoir de leur voyage n'a pas été réalisée.

La défenderesse ne nie pas, qu'en effet, l'hôtel ne corresponde plus entièrement aux critères de qualité mentionnés dans la brochure.

Toutefois la défenderesse attire l'attention sur l'article 16 de ses conditions générales qui stipulent que *«si les plaintes surviennent durant l'exécution du contrat elles doivent être introduites au plus vite sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée. A cet effet, le voyageur s'adressera – dans l'ordre suivant – à un représentant de l'organisateur de voyage... »*

Le Collège Arbitral constate que les demandeurs n'ont porté plainte auprès du représentant de la défenderesse sur place que le 13 août, soit deux jours avant la fin du séjour. Par conséquent aucune solution adéquate n'a pu être offerte sur place. Que ce faisant, la partie demanderesse n'a pas, comme cela lui incombe, cherché à limiter son dommage.

Le Collège Arbitral, tout en remarquant l'absence de toute preuve des plaintes formulées par les demandeurs (par exemple des photos), estime que les demandeurs sont néanmoins en droit de réclamer une compensation pour les désagréments subis.

Le Collège Arbitral estime, toutefois, vu ce qui précède, que les prétentions des demandeurs quant à la réparation de leur dommage sont excessives, qu'en équité il y a lieu de fixer le montant de l'indemnité à 400,00 euros, les frais de plainte liquidés à la somme de 250,00 euros devant en conséquence être partagés de moitié.

## **PAR CES MOTIFS,**

Statuant contradictoirement,

Disons la demande recevable et partiellement fondée,

Condamnons la défenderesse, OV, à payer aux demandeurs , madame A et monsieur B, la somme totale de 400,00 euros (quatre cents euros).

Disons que les frais de plainte liquidés à la somme de 250,00 euros sont partagés de moitié entre les parties, soit 125,00 euros à charge des demandeurs et 125,00 euros à charge de la défenderesse.

Ainsi jugé, à l'unanimité des voix, à Bruxelles, le 2 juin 2015.