

Sentence arbitrale de la commission de litiges voyages

Audience du 3 juin 2014

En cause :

Monsieur **A** et son épouse, Madame **B**, domiciliés ensemble à XXX,

Demandeurs comparaisant par Monsieur **A**,

Contre

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

Défenderesse représentée par Monsieur C, Quality contrlol supervisor ;

L'an 2014, le 3 juin à 1000 Bruxelles, Boulevard du Roi Albert II, n° 16 en salle d'audience où les parties ont été invitées à comparaître le 23 janvier 2014,

Nous soussignés, en qualité d'arbitres de la Commission de Litiges Voyages,

Monsieur XXX, magistrat honoraire, domicilié à XXX, président du Collège ;

Madame XXX, domiciliée à XXX, représentant les consommateurs ;

Madame XXX, domiciliée à XXX, représentant les consommateurs ;

Monsieur XXX, domicilié à XXX, représentant l'Industrie du Tourisme ;

Madame XXX, domiciliée à XXX, représentant l'Industrie du Tourisme ;

Assistés de Madame XXX en qualité de Greffier ;

Avons prononcé à l'unanimité 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 et signé par les demandeurs en langue française le 16 décembre 2013 ;

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

- Leur accord écrit sur la procédure d'arbitrage,
- Les pièces déposées par elles,
- Leurs moyens développés par écrit,
- Leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 3 juin 2014 ;

Attendu que les demandeurs, Monsieur A et Madame B, ont obtenu selon un bon de commande CH/940.1 délivré le 8 juin 2013, l'organisation par la défenderesse, OV, d'un voyage en Turquie avec séjour du 11 au 18 juin 2013 à l'hôtel A à Ortakent, pour le prix all inclusive de 975,50 € (p. 34) ;

Que, selon la brochure touristique de la défenderesse présentée aux demandeurs et qui a déterminé le choix de ceux-ci, l'hôtel A offrait une « situation au calme » et se trouvait à « 100m de la plage de sable » (p.17 ou 42) ;

Attendu que les demandeurs se plaignent principalement de ce qu'en réalité l'hôtel se situait « à plus de 300 m d'une plage de galets » (p.8) avec pour conséquence que la demanderesse était dans l'impossibilité « de marcher dans l'eau pour soigner sa phlébite vu la distance et les galets » (p. 9) ;

Qu'ils réclament un dédommagement de 500 € (p. 9) ;

Attendu que la défenderesse dénie toute indemnité ;

Que, dans un premier temps (p. 19) par lettre du 5 août 2013, elle a soutenu que l'hôtel A se « situait bien à environ 100m de la plage ainsi qu'indiqué dans son catalogue » et que « la plage était effectivement constituée de sable » ;

Que, par cette lettre, la défenderesse annonçait déjà une nuance « environ 100m » ce qui s'entend d'à peu près, un peu plus, un peu moins ;

Que, le 23 août 2013 (p. 22), si elle estimait devoir confirmer son point de vue, la défenderesse reconnaissait néanmoins que « la plage Ortakent se situe à 175m de l'hôtel A et est composée de sable et de galets » ;

Que, par ses conclusions du 26 mars 2014 (p. 38), la défenderesse ne cesse de ratiociner ou d'ergoter, de même que par celles - au demeurant tardives - du 12 mai 2014 (p. 66) en estimant que l'hôtel est bien situé à « un bon 100m jusqu'à la plage » (p. 39) ou « à vol d'oiseau de la plage » (p. 67 tout en admettant qu'en suivant le trajet des rues la distance est de 175 mètres (p. 39 et 67) ;

Attendu que si la défenderesse soutient à juste titre que la distance hôtel-plage affirmée par les demandeurs de 350 mètres est excessive, il se déduit de ce qui précède qu'en tout état de cause l'information donnée par elle à sa brochure touristique est erronée et trompeuse : 100 mètres au lieu de 175 mètres en admettant que cette dernière mesure est correcte telle qu'évaluée par Touristiek ;

Que force est de constater que relève d'un manque de sérieux de la défenderesse, le fait de se référer à des distances évaluées à « vol d'oiseau » ce qui s'entend d'un vol en ligne droite sans prendre en considération les détours d'un chemin, avec pour conséquence qu'une telle évaluation ne reflète pas la réalité ;

Qu'est également erronée et trompeuse l'information selon laquelle la plage es constituée de sable alors qu'en réalité il s'agit de sable et de galets, ainsi que l'a reconnu ci-dessus la défenderesse (p.22) ;

Attendu qu'il y a lieu en conséquence de faire droit à l'action des demandeurs sauf à réduire le montant de leur demande d'indemnisation qui est excessif et de fixer celui-ci en équité à 100 €, les frais de plainte qui s'élèvent également à 100 € devant être partagés par moitié entre les parties ;

Par ces motifs,

Disons l'action des demandeurs recevable et partiellement fondée,

Condamnons en conséquence, la défenderesse OV à payer aux demandeurs, Monsieur A et Madame B, la somme de 100 € ;

Disons que les dépens liquidés à la somme de 100 € sont partagés par moitié, soit 50 € à charge de la défenderesse et 50 € à charge des demandeurs.