

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

**AUDIENCE DU 14 février 2017**

**En cause:**

Mme. A, XXX,

Demanderesse

personnellement présente à l'audience.

**Contre:**

OV , ayant son siège XXX,

Lic. XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse, pas présente ni représentée à l'audience.

**Nous soussignés:**

Mr. XXX, président du collège arbitral ;  
Mr. XXX, représentant l'industrie du tourisme ;  
Mme. XXX représentant l'industrie du tourisme ;  
Mme. XXX, représentant les consommateurs ;  
Mme XXX, représentant les consommateurs ;

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles,

en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles.

assistés de Mme 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, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 14/12/2016 ;  
Vu le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;  
Vu les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;  
Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;  
Vu la convocation des parties à comparaître à l'audience du 14/02/2017 ;  
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 14/02/2017 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la demanderesse a réservé chez OV un voyage en Turquie, Bodrum, pour 5 p. du 26/07/2016 au 02/08/2016 avec séjour à l'hôtel G 4\*, all in, chambre double + 3 lits supplémentaires, voyage organisé par OV, au prix global de 2.819,00€.

Que dès lors un contrat de voyages a été conclu au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

Que l'action, telle qu'introduite dans les délais, doit dès lors être déclarée recevable, aucun moyen valable d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

QUANT AUX FAITS :

La demanderesse a réservé chez OV un voyage en Turquie, Bodrum, pour 5 p. du 26/07/2016 au 02/08/2016 avec séjour à l'hôtel G 4\*, all in, chambre double + 3 lits supplémentaires, voyage organisé par OV, au prix global de 2.819,00€.

Le 04/08/2016 la demanderesse formule une plainte écrite détaillée concernant l'hôtel mal entretenu, le manque de propreté et d'hygiène, la qualité inférieure de la nourriture, les services et équipements défectueux ou manquants, l'impossibilité de formuler une plainte écrite sur place. La demanderesse soumet aussi des photos et plusieurs déclarations écrites attestant des insatisfactions similaires d'autres clients de l'hôtel.

En mail du 31/08/2016 OV, après avoir étudié le dossier et les photos, propose une indemnisation de 255,00€ (25% de la partie terrestre (sans vol); proposition refusée par la demanderesse qui exige le remboursement total de l'hôtel.

En mail du 07/09/2016 OV, admettant que l'hôtel devait être propre et que quelques installations étaient en mauvais état, propose un remboursement de 35% de la partie terrestre, à savoir 357,00€; proposition refusée par la demanderesse qui exige le remboursement total du séjour.

En mail du 28/09/2016 OV, propose un remboursement de 50% de la partie terrestre, à savoir 510,00€; proposition refusée par la demanderesse qui exige le remboursement total de la partie hôtel.

La demanderesse maintenant sa position et demandant le remboursement intégral, OV répond ne pouvoir donner de suite à cette demande.

N'obtenant pas gain de cause la demanderesse introduit son dossier devant le Commission de Litiges Voyages avec une demande de 3.548,45€ pour : l'intégralité du voyage (2.969 €) + argent en cash (200€) + frais de restauration (379,45€)+ déplacement.

Dans le questionnaire la demanderesse formule brièvement les plaintes suivantes :

- manque d'hygiène de l'hôtel....
- porte et armoire cassées...
- pas de mini-club
- matériel inutilisable...
- représentant et hôtelier pas à l'écoute
- chambre mal entretenue ...
- cafards morts et araignées
- aliments non couverts...
- discothèque extérieur à payer

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

La demanderesse a réservé chez OV un voyage en Turquie, Bodrum, pour 5 p. du 26/07/2016 au 02/08/2016 avec séjour à l'hôtel G 4\*, all in, chambre double + 3 lits supplémentaires, voyage organisé par OV, au prix global de 2.819,00€.

Le 04/08/2016 la demanderesse formule une plainte écrite détaillée concernant l'hôtel mal entretenu, le manque de propreté et d'hygiène, la qualité inférieure de la nourriture, les services et équipements défectueux ou manquants, l'impossibilité de formuler une plainte écrite sur place. La demanderesse soumet aussi des photos et plusieurs déclarations écrites attestant des dissatisfactions similaires d'autres clients de l'hôtel.

En mail du 28/09/2016 OV, propose un remboursement de 50% de la partie terrestre, à savoir 510,00€ ; proposition refusée par la demanderesse qui exige un remboursement total.

La demanderesse maintient sa position et demandant le remboursement intégral, OV répond ne pouvoir donner de suite à cette demande.

N'obtenant pas gain de cause la demanderesse introduit son dossier devant le Commission de Litiges Voyages avec une demande de 3.548,45€ pour : l'intégralité du voyage (2.969 €) + argent en cash (200€) + frais de restauration (379,45€)+ déplacement.

Art. 17 loi contrats de voyage : 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 qui en découlent.....

Art. 18 loi contrats de voyage : 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....

L'examen des éléments présents dans le dossier, y compris les photos, démontre qu'en effet la demanderesse s'est clairement retrouvée dans un hôtel plutôt mal entretenu et présentant un manque de propreté et d'hygiène et dont certains services et équipements étaient défectueux ou manquants.

Il y a donc lieu de constater qu'il n'y a ici pas de 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 qui en découlent.

Le collège arbitral, après mûres réflexions fixe le dommage de demanderesse ex aequo et bono à 2.115,00€ pour tout dommage subi à cet égard.

D'autres fautes ou manques aux obligations dans l'exécution du contrat de voyages ainsi que d'autres dommages à la demanderesse ayant un lien causal avec ces fautes ou manques aux obligations, restent sans preuve suffisante.

La demande de la demanderesse s'avère donc recevable et fondée pour le montant de 2115,00,00€ de dédommagement.

Dossier SA2017-0005

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre OV recevable et fondée dans la mesure qui suit ;

Fixe le dommage de la demanderesse à 2.115,00€

Condamne la défenderesse OV à payer à la demanderesse A le montant de 2.115,00€ de dédommagement.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 14.02.2017.

Le Collège Arbitral