

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 20 AOUT 2015

EN CAUSE:

Monsieur A, et son épouse madame B, domiciliés à XXX.

Demandeurs,

Représentés par monsieur A et Maître C, avocat, loco Maître D, XXX.

CONTRE

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

Défenderesse,

Représentée par madame E, Supervisor Customer Service Team.

Nous soussignés :

Monsieur XXX, juriste, président du Collège Arbitral.

Madame XXX, représentant les consommateurs;

Madame XXX, représentant l'Industrie du Tourisme

Tous trois 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 11 juin 2015.

Vu que les parties ont été dûment convoquées par pli recommandé du 2 juillet 2015 pour comparaître à l'audience du 20 août 2015 à - 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50, à 14.30 h.

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 20 août 2015.
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 20 août 2015

Les demandeurs ont introduits un dossier le 11 juin et la défenderesse le 22 juillet 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 défenderesse 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.

Le 13 juillet 2014 les demandeurs ont opté, pour eux et leurs deux enfants, alors âgés de 8 ans, pour un voyage en Egypte, qui s'est déroulé du 17 juillet au 1er août 2014 (14 nuitées/15 jours) à l'hôtel A, la défenderesse étant organisatrice de voyages.

Chambre dans un chalet (2 chambres) et régime "all Inclusive".

Prix total : € 4.856,98, inclus le vol aller-retour de Bruxelles – Marsa Alam.

2.1.2. Position des parties demandeurs:

Celle – ci a été précisée au questionnaire et notamment dans un courrier du conseil des demandeurs du 29 juillet 2015, elle peut se résumer, d'une façon non limitative, comme suite:

2.1.2.1. Quant au logement et aux installations:

- De nombreux objets étaient cassés et non remplacés (lampes, porte-papier WC, téléphone ...)
- Rideaux troués en de nombreux endroits : une réparation sommaire sera effectuée à l'aide d'épingles de sûreté
- Une des deux douches de la chambre ne fonctionnait pas alors que la présence de deux douches séparées pour les parents et pour les enfants était importante.
- Une fuite d'eau dans un des éviers sans que le problème ne soit pris en charge.
- La terrasse ne comportait aucun éclairage donc impossible d'en profiter durant la soirée.
- Tapis menant aux toboggans étaient sales et déchirés.
- L'unique toilette située près de la piscine était fermée durant toute la journée, nécessitant de se rendre systématiquement à la réception.
- Il y avait des travaux de construction dans le voisinage et l'hôtel lui-même étant toujours en construction pour une partie.

2.1.2.2. La qualité des services:

- Draps de lits et les serviettes n'ont pas été changés durant les deux semaines du séjour.

- Les demandeurs ont surpris le personnel de nettoyage affalé sur le lit des enfants pour l'un et devant la télévision pour l'autre.
- La qualité du nettoyage tout à fait insatisfaisante.
- La taille du restaurant beaucoup trop petite.
- Pas de bar disponible sur place nonobstant les promesses figurant dans la brochure, à l'exception d'un bar lequel fermait à 23.00h., les autres bars existants étant tous fermés.
- Le mini-club mentionné sur la brochure était fermé et vide. Les activités pour les enfants constituaient un des éléments principaux ayant motivé le séjour à l'hôtel réservé. Aucune animation pour adultes.

2.1.2.3. Les dangers :

- Fils électriques à nu, à la hauteur des enfants.
- Une plaque de marbre d'un pont est tombée à l'eau.

Nonobstant de faibles améliorations durant le séjour, la majorité des problèmes ont perduré durant tout le séjour.

2.1.2.4. Dépenses supplémentaires imprévues :

- Il y a eu des dépenses supplémentaires pour les boissons (e.a. l'alcool, et les glaces pour les enfants)

Les demandeurs joignent à leur dossier de nombreuses photos, vidéos et documents à l'appui de leurs plaintes. Un document intitulé "Compte-rendu d'entretien" est rédigé sur place le 27 juillet, cela après avoir adressé, à plusieurs reprises, leurs doléances auprès du personnel et du représentant OV.

A leur retour les demandeurs sont allés confirmer l'ensemble des problèmes encourus à l'agence OV.

Les demandeurs estiment que leurs plaintes justifient largement une indemnité fixée à au moins 30% du prix des vacances, soit 1.457,01 euros, à majorer des intérêts de retard au taux légal depuis le 5 juin 2015, et de condamner la défenderesse au paiement des dépenses faites, et ce compris le remboursement des frais de plainte.

2.1.3. Position de la partie défenderesse.

Dans sa lettre du 17 septembre 2014 la défenderesse ne nie pas que les demandeurs aient eu des désagréments lors de leur séjour en Egypte et leur présente un dédommagement évalué à 10% du prix du voyage soit € 485,67.

Dans sa lettre du 15 juillet 2015 la défenderesse stipule que les demandeurs ont seulement signalé leur mécontentement à la fin de leur séjour et, par conséquent, n'ont pas donné l'occasion au représentant de OV de trouver une solution adéquate pour limiter leurs dommages.

La défenderesse déclare la demande des demandeurs tout à fait disproportionnée et estime que le dédommagement, déjà accordé, à savoir un remboursement de 485,67 euros, est un dédommagement correct par rapport au préjudice rencontré.

La défenderesse prie le Collège Arbitral de déclarer non fondée et pas prouvée la demande de remboursement de 1.457,01 euros et demande également que les frais de procédure soient laissés à charge des demandeurs.

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^{er} avril 1994.)

Art. 17 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 voyages...* »

Les demandeurs ont déclaré avoir, à plusieurs reprises, porté oralement plainte auprès du responsable de l'hôtel et le représentant de l'organisateur de voyages.
Une plainte officielle et écrite leur a été adressée sur place le 29 juillet.

Le Collège Arbitral, estime à l'unanimité que, vu ce qui précède, les demandeurs sont en droit de réclamer une compensation pour les désagréments importants subis.

Le Collège Arbitral est d'avis, vu ce qui précède, qu'en équité il y a lieu de fixer le montant de l'indemnité à 1000 euros, et les frais de plainte liquidés à la somme de 145,70 euros devant être à charge de la défenderesse.

PAR CES MOTIFS,

Statuant contradictoirement,

Disons la demande recevable et partiellement fondée,

Condamnons la défenderesse, à payer aux demandeurs la somme totale de 1000 (mille) euros, endéans le mois qui suit la notification de la présente sentence.

Laissons les frais de plainte liquidés à la somme de 145,70 euros (cent quarante-cinq euros et septante centimes) à charge de la défenderesse, et donc à rembourser aux demandeurs endéans le mois qui suit la notification de la présente sentence.

Ainsi jugé, à l'unanimité des voix, à Bruxelles, le 20 août 2015.