

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

**AUDIENCE DU 23 juin 2014**

**En cause de :**

1° Madame **A**, domiciliée à XXX

2° Monsieur **B**, ouvrier, domicilié à XXX,

*Demandeurs comparissant personnellement à l'audience et agissant tant en nom personnel qu'en leur qualité de représentants légaux de leurs enfants mineurs d'âge C, D et E dont les adresses sont reprises au questionnaire auquel la sentence se réfère,*

**contre :**

**OV** ayant son siège social à XXX

Licence : XXX

BCE : XXX

*Défenderesse représentée à l'audience par Madame F, manager au service de la clientèle*

**Nous soussignés :**

1° Monsieur XXX, magistrat hre, domicilié XXX,

2° Madame XXX, domiciliée à XXX

3° Madame XXX, domiciliée à XXX

représentant les droits des consommateurs,

4° Madame XXX, domiciliée à XXX,

5° Monsieur XXX, domicilié à XXX

représentant le secteur de l'industrie du tourisme

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé boulevard du Roi Albert II, 16 (Ministère des Affaires Economiques) à 1000 Bruxelles.

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 12 février 2014, reçu au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages le 14 février 2014, le second demandeur Mr. B, ayant donné procuration à Madame A d'introduire en son nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages,

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 ordonnances prononcées par les Juges de paix des Cantons de Meise et de Lennik, respectivement les 4 juin 2014 et 14 mai 2014 autorisant les demandeurs à conclure une convention d'arbitrage au profit de leurs enfants mineurs d'âge A, B et C mieux identifiés supra, le tout en application des articles 378 et 410,11° du Code civil,
- les moyens développés par écrit par les parties,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 23 juin 2014
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 23 juin 2014

### **Qualification du contrat :**

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la défenderesse s'était engagée en son nom, moyennant paiement du prix global de 5.199,98 euros (selon bon de commande du 07 mars 2013) de procurer aux parties demanderesses un voyage (vol et séjour) à ENFIDHA / Tunisie à l'Hôtel A, du 09/08/2013 au 23/08/2013 mai 2013, all inclusive.

La défenderesse a dès lors conclu un contrat d'organisateur de voyages au sens de l'article 1.1° de la loi du 16 février 1994, relative aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages;

Que l'action est partant recevable aucun moyen d'irrecevabilité n'étant d'ailleurs invoqué.

### **Les faits :**

Ceux-ci résultent de l'exposé préalable concernant le contrat de voyage souscrit et des positions respectives des parties qui se résument comme suit :

#### **A) Position des parties demanderesses :**

Celle-ci a été précisée au questionnaire précité et notamment dans des courriers des 4 septembre et 13 décembre 2013.

Les demandeurs font valoir que le séjour à l'hôtel a été désastreux, qualifié de véritable enfer,

L'hôtel ne méritait pas d'être catalogué dans les hôtels 4 étoiles comme indiqué dans la brochure.

C'est ainsi notamment qu'ils font valoir que :

- les jardins n'étaient pas entretenus,
- la vue sur mer commandée était gênée par deux autres bungalows,
- la présence de blattes et lézards ans les bungalows,
- la douche fuyait,
- l'image de la TV était mauvaise (neige),
- les moustiquaires étaient défectueuses,
- le danger provoqué par l'absence de boîtier sur certaines prises électriques,

- le nettoyage des bungalows était insuffisant,
- l'ampoule de la lampe de chevet ne fonctionnait pas et n'a jamais été remplacée nonobstant les réclamations,
- aucune recharge des gels et shampoings,
- les essuies étaient sales,
- une absence d'hygiène complète et grave dans le restaurant où les attentes étaient anormales,
- la présence de tâches de moisissure sur le pain et les mini-croissants,
- les lattes autour de la piscine étaient pourries et dangereuses,
- l'insuffisance de transats dont certains défectueux,
- l'absence de papier WC ou savon dans les sanitaires,
- étant tous deux sportifs ils ont souffert du mauvais état des installations sportives de l'hôtel,
- les informations étaient insuffisantes.

Ils produisent pour preuve de leurs plaintes des photos sur clef USB commentées en cours d'audience ainsi qu'un témoignage d'un couple français qui s'est trouvé dans la même situation.

Les demandeurs postulent un dédommagement de 3.360 €.

***B) Position de la partie défenderesse.:***

Celle-ci est contenue dans ses conclusions reçues au secrétariat de la Commission litiges voyages le 04 avril 2014.

Elle allègue dans celles-ci ne pas avoir reçu communication des photos mais la représentante à l'audience admet les avoir reçues sous forme d'une clef USB dans le courant de la procédure.

Après avoir proposé le 6/12/2013 une première indemnisation de 259,99 €, elle se déclare disposée à accorder un remboursement supplémentaire de 1040 € soit un total de 1.299,99 € correspondant à presque 50 % du prix des prestations hôtelières.

Elle estime la demande d'indemnisation de 3.360 € surévaluée par rapport au préjudice réellement subi et en demande le débouté avec mise des frais à charge des demandeurs.

## **DISCUSSION :**

### **Quant à la compétence du Collège arbitral de la Commission de litiges voyages :**

Les conditions générales de la défenderesse (article 18). stipulent expressément que les litiges non résolus par une conciliation pourront être soumis à l'arbitrage de la Commission de litiges voyages

Les demandeurs ont également postulé par écrit le même arbitrage, le 12 février 2014 et, comme précisé supra, ont été dûment autorisés par décisions judiciaires à conclure une convention d'arbitrage au nom de leurs enfants mineurs d'âge.

Le Collège arbitral est dès lors compétent pour connaître du litige, aucun moyen d'incompétence n'étant par ailleurs soulevé par aucune des parties.

### **Quant au fondement de la demande :**

Le Collège arbitral considère que la demande est entièrement fondée.

Les photos commentées par les demandeurs et visionnées par le Collège arbitral en présence des parties étayent amplement toutes les plaintes formulées par les demandeurs. Outre les défauts révélés sur le pourtour de la piscine, les anomalies dans les installations sportives, l'absence d'hygiène tant au restaurant que dans les bungalows, le peu de considération du personnel de l'hôtel envers la clientèle prouvent à suffisance que l'attente légitime des demandeurs n'a pas été rencontrée en l'espèce.

Bien qu'une liste importante de plaintes multiples et circonstanciées ait été faite sur place dans le courant du séjour par les demandeurs à la représentante de la défenderesse, celle-ci n'a pas pris de mesure suffisante pour offrir aux voyageurs des substituts appropriés et gratuits comme le lui impose l'article 15 de la loi du 16 février 1994 sur le contrat d'organisation de voyages.

Les preuves avancées par les demandeurs démontrent de manière péremptoire que contrairement aux informations prônées dans la brochure de la défenderesse cet hôtel litigieux ne mérite pas d'être présenté comme étant un « *hôtel familial soigné doté de chambres rénovées dans des bungalows sympas* ».

La défenderesse a d'ailleurs admis lors de l'audience et sur interpellation que cet hôtel n'était plus repris dans sa brochure actuelle.

### **Quant aux responsabilités :**

En vertu de l'article 17 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages ( Moniteur du 1er. avril 1994) 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 et des obligations qui en découlent, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de poursuivre les autres prestataires de service en responsabilité.

Il en résulte que l'organisateur de voyages est personnellement responsable vis-à-vis de ses clients des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.

Il est par ailleurs indiscutable que le T.O. a, en l'espèce, manifestement commis personnellement une négligence fautive en qualifiant cet hôtel comme étant un hôtel familial soigné, et lui accordant une appréciation largement inexacte et excessive quant aux qualités de logement (7,5/10) ou de repas (7/10).

**Quant au dommage :**

Après mûres réflexions le Collège arbitral, prenant en compte tous les éléments du dossier, notamment l'ensemble des désagréments dûment prouvés, considère que le montant réclamé à titre d'indemnisation n'est pas excessif.

Les demandeurs composant une famille de cinq personnes, dont trois enfants mineurs d'âge, font valoir à juste titre que leur séjour dans cet hôtel a été épouvantable si pas épouvant, ce que l'album de photos soumis au Collège arbitral ne manque pas d'étayer.

Les demandeurs ont déduit du prix total du voyage (vol et séjour) un pourcentage représentant le coût estimé du vol auquel le Collège arbitral peut se rallier, à défaut pour la défenderesse de lui avoir soumis une justification plus détaillée.

C'est donc finalement le montant réclamé de 3.360 € qui sera alloué aux demandeurs.

**Les frais d'arbitrage :**

L'article 28 du règlement des litiges de la C.L.V. met les frais d'arbitrage à charge de la partie qui succombe, soit en l'espèce la défenderesse qui n'a pas accordé une indemnisation complète et suffisante au début de la procédure d'arbitrage ni dans le cours de celle-ci.

**PAR CES MOTIFS,**

Le Collège arbitral statuant contradictoirement,

Rejetant toutes autres conclusions plus amples ou contraires,

Dit la demande recevable et fondée,

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs, tant en leur nom personnel qu'en leur qualité de représentants légaux de leurs enfants mineurs d'âge, le montant de **trois mille trois cent soixante (3.360) euros**.

Condamne la défenderesse aux frais d'arbitrage liquidés à 336 €.

Déboute les demandeurs du surplus de leur demande et ce pour les motifs ci-avant indiqués.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles, le 23 juin 2014.