

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

AUDIENCE DU 7 OCTOBRE 2014

En cause de :

Monsieur A et Madame B, tous deux domiciliés à XXX;

Monsieur A comparaisant personnellement à l'audience;

Demandeurs,

Contre:

OV, ayant son siège social à XXX

Licence : XXX ;

BCE : XXX

Défenderesse représentée à l'audience par Maître C, avocat au barreau de Bruxelles, loco Maître D, dont les bureaux sont établis à XXX ;

Nous soussignés :

1° Maître XXX, avocat au barreau de Bruxelles, dont le cabinet est établi à XXX, XXX, Président du Collège

2° Madame XXX, représentant le secteur de la consommation,

3° Monsieur XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme

tous deux ayant élu domicile à l'adresse de la Commission de Litiges Voyages, 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50;

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé 50 rue du Progrès (Service Fédéral Publicque Economie) à 1210 Bruxelles.

Assistés de Madame 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, rédigé, complété, signé le 6 mai 2014;

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 par les parties,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 7 octobre 2014
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 7 octobre 2014

QUALIFICATION DU CONTRAT

En date du 29 octobre 2013 les demandeurs ont réservé par internet auprès de la défenderesse un voyage comprenant un vol en avion aller/retour Bruxelles/ Antalya et séjour pour 2 adultes au A (Turquie), pour 7 nuits du 6 novembre au 13 novembre 2013 conformément au catalogue pour un prix global de 2.010,00 EURO. Le contrat est un contrat d'organisation de voyage au sens de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages.

Dès leur arrivée le 6 novembre 2013 vers 23:00 les demandeurs ont constaté que la chambre et la salle de bains étaient froides car le chauffage était en panne. Le lendemain: pas de possibilité de suivre un cours de golf car il fallait réserver la veille, pas de possibilité de nager car l'eau était glaciale car le chauffage de la piscine était en panne et le tennis était fermé toute la journée. Le deuxième jour réveil à 06:00 du matin: une enveloppe glissée sous la porte les informait les demandeurs que le village fermerait le 10 novembre. Lors d'une séance d'information les demandeurs étaient informés que des problèmes techniques étaient à l'origine de cette fermeture, qu'une indemnisation serait proposée pour les trois jours non consommés et qu'une alternative leur était proposée : soit le transfert dans un autre hôtel à partir du 10 novembre 2013: l'hôtel 5* B, soit le retour en Belgique. Les demandeurs ont choisi de rentrer en Belgique le 10 novembre 2013.

QUANT AUX FAITS

Ceux-ci résultent de l'exposé précisé ci-avant et plus spécifiquement des positions respectives des parties qui se résument comme suit:

A) Position des parties demanderesses:

Les demandeurs estiment qu'ils n'ont pas obtenu le voyage réservé et qu'ils sont revenus en Belgique plus fatigués et stressés qu'au départ. Ils estiment qu'ils ont perdu 7 jours de vacances et non 4. Ils réclament le remboursement de la somme de 2.010,00 EURO à majorer de 250,00 EURO pour les frais exposés et un avoir correspondant à un séjour avec transport d'une semaine dans A 5* avec golf de leur choix et à la période de leur choix.

B) Position de la partie défenderesse, OV:

La défenderesse ne conteste pas les problèmes rencontrés. Le propriétaire du A aurait soudainement rencontré des problèmes financiers et notamment envers ses fournisseurs de chauffage et de climatisation. Ne pouvant plus offrir les services commandés elle a du prendre la décision de fermer le A. Les demandeurs seraient les seuls qui n'ont pas accepté le transfert à l'hôtel B et l'indemnisation proposée de 880,00 EURO (pour les jours non consommés) et une indemnité de 880,00 EURO sous forme d'avoir valable jusqu'au 31.12.2014. Ensuite cette proposition a été portée à un avoir d'un montant de 900,00 EURO et le versement en date du 15 novembre 2013 d'une somme de 663,00 EURO. Elle estime avoir ainsi respecté l'article 12 de ses conditions générales qui sont celles de la Commission de Litiges Voyages qui paraphrasent l'article 15 de la loi du 16 février 1994. Elle estime que l'offre alternative à l'hôtel B était équivalente, voir supérieure au B.

DISCUSSION

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

Les conditions générales de la défenderesse (article 10: réclamations) stipulent expressément que les litiges non résolus par une conciliation pourront être soumis à l'arbitrage de la Commission de litiges voyages.

Le demandeur a également postulé par écrit le même arbitrage le 6 mai 2014.

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

Quant au fondement de la demande et aux responsabilités

Le Collège Arbitral estime, sur base des pièces déposées, des conclusions des parties et leurs exposés en séance, que la responsabilité de la défenderesse est engagée sur base des l'Articles 17 et 18 de la Loi du 16 février 1994 qui stipulent que l'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur base des disposition du contrat et des obligations découlant de celui-ci indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services et que 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. Conformément à l'Article 15 paragraphe 2 de la Loi du 16 février 1994 l'organisateur de voyages doit, en cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés dédommager le voyageur à concurrence de cette différence.

Contrairement aux affirmations de la défenderesse que l'alternative proposée et l'indemnisation proposée serait suffisante, le Collège estime que les demandeurs font valoir à bon droit qu'ils n'ont pas obtenu les vacances commandées et que l'offre d'indemnisation formulée par la défenderesse ne compense pas les préjudices subis étant donné que, suite à l'absence de chauffage et de services dès leur arrivée, également les premiers jours de leur séjour au A étaient perdus. Ce préjudice doit également être pris en compte dans le calcul de l'indemnité. L'offre de la défenderesse doit dès lors être déclarée insuffisante.

La demande des demandeurs d'un bon à valoir de 3.500,00 EURO valable jusque fin 2015 est toutefois exagérée.

CONCLUSION

La demande est déclarée recevable et fondée dans la mesure suivante:

Quant au dommage :

Le Collège estime que le préjudice des demandeurs serait adéquatement compensé par une somme globale et forfaitaire, fixée ex aequo et bono, à 2.000,00 (deux mille) EURO sous déduction de la somme de 663,00 EURO versée aux demandeurs en date du 15 novembre 2013.

Les frais d'arbitrage:

Le Collège Arbitral condamne la défenderesse aux frais de la procédure évalués à 350,00 EURO

PAR CES MOTIFS,

Le Collège Arbitral statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande;

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

Fixe le dommage du demandeur à 2.000,00 EURO;

Condamne en conséquence la OV à payer au demandeur le montant de 2.000,00 EURO de dédommagement, en déduction des 663,00 EURO déjà reçus;

Délaisse à charge de la défenderesse OV 350,00 € des frais de la procédure;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 7 octobre 2014.

Le collège Arbitral