

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 12 JUIN 2018**

**En cause:**

Madame A et Monsieur Serge B, domiciliés à XXX, XXX

Demandeurs représentés à l'audience par Madame A.

**Contre:**

OV ayant son siège sis à XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro XXX

Défenderesse représentée à l'audience par Monsieur C

**Nous soussignés:**

Monsieur D, en sa qualité de président du Collège arbitral ;

Madame E, en sa qualité de représentante des consommateurs;

Monsieur F, en sa qualité de représentante des consommateurs;

Madame G, en sa qualité de représentante de l'industrie du tourisme;

Monsieur H, en sa qualité de représentant de l'industrie du tourisme.

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 I, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffier,

**Avons rendu la sentence suivante:**

**A. En ce qui concerne la procédure**

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 18 avril 2018 ;

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 12 juin 2018;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 12 juin 2018.

**B. En ce qui concerne le fond de l'affaire**

*1. Les faits*

**1.**

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage en Egypte (Sharm-el-Sheikh), pour la période du 29 octobre au 6 novembre 2017.

La réservation comportait les vols aller-retour et l'hébergement au Coral Sea Holiday Resort 5\*, en régime all-inclusive.

Le prix de la réservation s'élevait à la somme de 2.711,1 €.

## 2.

Il découle du dossier soumis à l'appréciation du Collège Arbitral que les demandeurs n'ont pas été entièrement satisfaits du déroulement de leur voyage.

Dans le questionnaire, ils énumèrent leurs plaintes de la manière suivante:

1. *« Pas de restaurants à la carte, ils ont tous fermés*
2. *Toutes les piscines sont non chauffées (alors que chauffées du 1/11 au 31/3)*
3. *Pas d'espace réservé aux adultes*
4. *Pas de piscine calme (pas d'eau)*
5. *Pas de récif corallien au ponton, il faut nager 200 m pour y arriver*
6. *Matériel défectueux (5 étoiles !)*
7. *Très peu d'animations car très peu de personnes dans l'hôtel »*

En date du 2 novembre 2017, les demandeurs ont rempli un « formulaire de notification » sur place afin de notifier leur plainte à la défenderesse.

La défenderesse a répondu les plaintes des demandeurs de la manière suivante :

- « 1. + 2 A la carte est ouverte mais dans un autre restaurant sur la plage, chaque restaurant 1 fois par séjour, clients peuvent choisir ou*
3. *Piscine d'activité est chauffée mais pas les swims up*
  4. *Check out tardif jusqu'à 16h, hotel offre à créer une place adultes only pour ces clients »*

Le formulaire indique expressément que les demandeurs n'étaient pas satisfaits de la réponse.

## 3.

Le 31 janvier 2018, après leur retour, les demandeurs se sont adressés à la défenderesse et ont formulé leurs plaintes de la manière suivante :

- *« Pas de restaurants à la carte. Ils ont tous fermés*
- *Quand on a discuté, on nous a dit que l'on pouvait aller 1 x dans un restaurant (ils ont ouvert la terrasse devant le restaurant commun et on devait commander notre menu le jour avant (!) alors que sur le site, on peut aller 1 x dans chaque restaurant*
- *Toutes les piscines sont non chauffées. Impossible de se baigner*
- *Pas d'espace réservé aux adultes pour le petit-déjeuner*
- *Piscine (calme) fermée (pas d'eau)*
- *Pas de récif corallien au ponton. Il faut nager 200 mètres pour y arriver*
- *Matériel défectueux*
- *Décollage d'avions au-dessus de l'hôtel*
- *Peu d'animations.*

Le 20 mars 2018, la défenderesse a répondu à cette plainte, par la transmission de la réponse de l'hôtelier local aux demandeurs. Cette réponse peut être résumée de la manière suivante :

- Les restaurants à la carte étaient fermés, mais il a été arrangé que les demandeurs pouvaient prendre les quatre repas à la carte dans le restaurant de leur choix;
- Les piscines devaient être chauffées à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2017 mais elles ne l'ont finalement été qu'après leur départ ;
- Les piscines « swim up » ne sont pas affichées comme étant chauffées mais les visiteurs peuvent bénéficier d'un « swim up room », ce que les demandeurs n'ont pas manqué de faire ;
- Il n'a jamais été affiché que le récif corallien pouvait être joint à partir d'un ponton ;
- Il y avait une équipe d'animation et celle-ci a fait son travail lors du séjour des demandeurs ;
- L'hôtelier a offert un « late check out » gratuit aux demandeurs (coût de 50 dollars) et un panier de fruits gratuit aux demandeurs.

A cette occasion, la défenderesse a proposé un dédommagement à titre de geste commercial, pour un montant de 271,11 €, soit 10% du prix de voyage, qui a été versé aux demandeurs.

#### 4.

Les demandeurs ne se sont pas satisfaits de ce dédommagement et ils ont, par la suite, introduit leur dossier devant la Commission de Litiges Voyages.

Dans le questionnaire de la Commission de Litiges Voyages, les demandeurs réclament un dédommagement de 554,22 €, soit 20% du prix de voyage.

#### 2. Qualification de la relation contractuelle

#### 5.

Il résulte des pièces du dossier soumis au Collège arbitral que la défenderesse est intervenue en tant qu'organisateur de voyage vis-à-vis des demandeurs, voyageurs, et qu'il existe dès lors un contrat d'organisation de voyage entre eux.

Cette qualification n'est pas contestée par la défenderesse.

3. Discussion

6.

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage en Egypte (Sharm-el-Sheikh), pour la période du 29 octobre au 6 novembre 2017, pour un prix de 2.711,1 €.

La réservation comportait les vols aller-retour et l'hébergement au Coral Sea Holiday Resort 5\*, en régime all-inclusive.

La défenderesse est intervenue en tant qu'organisateur de voyage au sens de l'article 1 1° de la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages (ci-après « la Loi »).

En vertu de l'article 13 de la Loi, si avant le départ, un des éléments essentiels du contrat d'organisation de voyages ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avertir le voyageur le plus rapidement possible, et en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages.

En vertu de l'article 15 de la Loi, s'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant l'objet du contrat d'organisation de voyages ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage et dédommage le voyageur à concurrence de cette différence en cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés.

En vertu de l'article 17 de la Loi l'organisateur de voyage 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, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services.

En vertu de l'article 18 de la Loi, 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.

7.

Sur base du dossier soumis à son appréciation, le Collège Arbitral estime que la défenderesse n'a pas exécuté le contrat d'organisation de voyages conformément aux attentes que les demandeurs pouvaient raisonnablement avoir sur base des dispositions de celui-ci.

Le Collège Arbitral retient ainsi que les restaurants à la carte n'étaient effectivement pas ouverts, que les piscines n'étaient pas chauffées, que l'espace réservé aux adultes pour le petit-déjeuner n'était pas prévu et qu'il n'y avait que très peu d'animations.

Ces éléments ne sont pas contestés par la défenderesse, qui en confirme la réalité dans ses conclusions produites devant le Commission de Litiges Voyages.

Le Collège Arbitral constate néanmoins que la défenderesse a fait des efforts pour remédier à la fermeture des restaurants à la carte, en prenant les mesures afin que les demandeurs puissent prendre quatre repas dans un restaurant de leur choix.

En outre, elle a offert un « late check out » gratuit (coût de 50 dollars) et un panier de fruits aux demandeurs et a versé une indemnisation de 271,11 € après le retour des demandeurs.

Finalement, à l'appui de sa position, la défenderesse invoque que les éléments de plainte étaient pour une partie importants liés à la basse occupation de l'hôtel dans la période d'octobre-novembre, causée également par la situation de rétablissement touristique de la région et plus particulièrement de la ville de Sharm-el-Sheikh durant la période concernée.

Dans ce cadre, la défenderesse se réfère à bon droit à ses conditions contractuelles, qui contiennent des dispositions spécifiques en cas de « basse saison », « en fonction de la clientèle présente ou « en cas d'occupation minimale de l'hôtel », limitant la disponibilité de certains services et/ou facilités. Dans ces conditions, la défenderesse a logiquement pas ouvert ses quatre restaurants à la fois pour un nombre de clients limités.

Le Collège arbitral retient donc la responsabilité de la défenderesse pour la non-exécution du contrat d'organisation de voyages conformément aux attentes que les demandeurs pouvaient raisonnablement avoir sur base des dispositions de celui-ci, mais tient compte des éléments mentionnés ci-avant.

8.

Après mûres réflexions, le Collège arbitral évalue ainsi le dommage restant subi par les demandeurs à la somme de 271,11 €, soit 10% du prix de voyage.

La demande est accordée à concurrence de ce montant.

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Dit la demande recevable et partiellement fondée,

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs la somme de 271,11 €,

Déboute pour le surplus les demandeurs de leur demande,

Ainsi jugé à Bruxelles à la majorité le 12 juin 2018