

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 15 février 2018

En cause:

Mr. et Mme. A – B, XXX, XXX

Demandeurs,

Mr. A présent à l'audience.

Contre:

OV, ayant son siège XXX, XXX
Lic. XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse,

représentée à l'audience par Mme. C et Mr. D

Nous soussignés:

Mr. E, président du collège arbitral ;

Mme. F, représentant l'industrie du tourisme ;

Mme. G, 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 par Mme H 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 13/12/2017;

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 15/02/2018;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 15/02/2018;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé auprès de l'intermédiaire de voyages IV, un voyage en Grèce, Rhodes, pour 3 personnes, du 01 au 13/08/2017 avec vols BRU-RHODES et RHODES-BRU et séjour à l'hôtel SunConnect Evita 4* All in, voyage organisé par OV, au prix total de 3.452,71€.

Que dès lors des contrats de voyages ont été conclus 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 :

Il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé auprès de l'intermédiaire de voyages IV, un voyage en Grèce, Rhodes, pour 3 personnes, du 01 au 13/08/2017 avec vols BRU-RHODES et RHODES-BRU et séjour à l'hôtel SunConnect Evita 4* All in, voyage organisé par OV, au prix total de 3.452,71€.

Suite à une plainte formulée sur place par les demandeurs le représentant local de OV confirme en rapport interne qu'une compensation de 150,00€, proposée sur place, a été refusée par les demandeurs.

Le 10 et 11/08/2017 la défenderesse accuse réception des plaintes formulées par les demandeurs concernant : piscine, climatisation, bars, personnel, snacks, toilettes, pression de l'eau, service désagréable et insultant, coupures d'électricité, filtres dangereux de piscine

Par lettre du 30/10/2017 la défenderesse annonce une réponse après 6 semaines. Par lettre du 30.10.2017 la défenderesse formule sa réponse concernant les plaintes des demandeurs, rejette la demande des demandeurs d'un dédommagement de 1.200,00€ et offre une compensation de 150,00€ qui sera versée au compte en banque des demandeurs.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 13/12/2017 formulent les plaintes suivantes contre l'organisateur du voyage :

- 1) Hygiène : piscine nettoyée 1 x par semaine ; toilettes non nettoyées, abords de la piscine non nettoyés ;
 - 2) infrastructure : hôtel familial peu accessible ; coupures de courant régulières ;
 - 3) Matériel : peu de chaises bébé, transats cassés
 - 4) services ; désagréable et irrespectueux ; ne cherche pas de solution aux problèmes leur étant rapportés
 - 5) sécurités : prises non sécurisées, globes de lampes enlevés, grilles et filtres de la piscine coupants
- et exigent un dédommagement de 1.200,00€ pour
- * jours de vacances gâchés à cause du stress et des réunions sur place 1.071,33€ et
 - * dommage psychologique et moraux 128,67€.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Les demandeurs soumettent le litige au collège arbitral de la Commission Litiges Voyages avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 13/12/2017, c.à.d. moins d'un an après la date à laquelle le contrat dispose que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend. (art. 30 loi contrats de voyage)

Les demandeurs ayant réservé un voyage en Grèce, Rhodes, pour 3 personnes, du 01 au 13/08/2017 avec vols BRU-RHODES et RHODES-BRU et séjour à l'hôtel SunConnect Evita 4* All in, voyage organisé par OV, au prix total de 3.452,71€, un contrat d'organisation de voyages a

été conclu avec l'organisateur de voyages OV au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

Examen fait de tous les éléments du dossier, y compris les photos produites par les demandeurs, on peut considérer suffisamment prouvé :

- a- que la propreté des abords et de l'eau de la piscine même ne répondaient pas aux attentes raisonnables des voyageurs;
- b- qu'il y a apparemment eu plusieurs coupures d'électricité
- c- que le nombre de chaises hautes était plutôt insuffisant pour un pareil hôtel familial et que quelques transats étaient cassés
- d- qu'il y avait des prises non sécurisées et un globe de lampe enlevé.

Toutes les autres plaintes formulées par les demandeurs concernant des toilettes non nettoyées, accessibilité insuffisante de l'hôtel, attitude du personnel, grilles et filtres de la piscine... résultent plutôt d'une appréciation personnelle et subjective des demandeurs ; appréciation qui en soi n'est pas preuve suffisante d'une faute ou d'un manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage.

Il y a donc lieu de constater que pour les points a)-b)-c)-d) mentionnés ci-dessus les demandeurs prouvent qu'il n'y a pas eu la bonne exécution du contrat par l'organisateur du voyage conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations qui découlent de celui-ci.(art 17 loi contrats de voyage)

L'organisateur de voyages étant responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations, il incombe aux demandeurs de fournir la preuve d'aussi bien la faute, le dommage subi et le lien causal entre cette faute et ce dommage.

Compte tenu de la nature et de la durée des désagréments subis par les demandeurs, le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, fixe le montant du dommage entier subi par les demandeurs du fait de cette mauvaise exécution du contrat de voyage ex aequo et bono à 500,00€ , y compris les 150,00€ éventuellement déjà accordés et payés.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande des demandeurs s'avère fondée pour un montant de 500,00€ de dédommagement, à diminuer des 150,00€ éventuellement déjà accordés et payés.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre OV sa recevable et fondée pour un montant de 500,00€ de dédommagement, à diminuer des 150,00€ éventuellement déjà accordés et payés.

Condamne OV à payer aux demandeurs 500,00€ de dédommagement, à diminuer des 150,00€ éventuellement déjà accordés et payés.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 15.02.2018.

Le Collège Arbitral

SA2018-0012 / OV

Les demandeurs ont réservé auprès de l'intermédiaire de voyages IV, un voyage en Grèce, Rhodes, pour 3 personnes, du 01 au 13/08/2017 avec vols BRU-RHODES et RHODES-BRU et séjour à l'hôtel SunConnect Evita 4*. All in, voyage organisé par OV, au prix total de 3.452,71€.

Le 10 et 11/08/2017 la défenderesse accuse réception des plaintes formulées par les demandeurs concernant : piscine, climatisation, bars, personnel, snacks, toilettes, pression de l'eau, service désagréable et insultant, coupures d'électricité, filtres dangereux de piscine

Compte tenu de la nature et de la durée des désagréments subis par les demandeurs, le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, fixe le montant du dommage entier subi par les demandeurs du fait de cette mauvaise exécution du contrat de voyage ex aequo et bono à 500,00€ y compris les 150,00€ éventuellement déjà accordés et payés.

Condamne OV à payer aux demandeurs 500,00€ de dédommagement, à diminuer des 150,00€ éventuellement déjà accordés et payés.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 15/02/2018.