

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 27 mars 2018

En cause:

Mr. et Mme. A – B, XXX et leurs enfants C, D, E et F.

Demandeurs,

Mme. B et Mlle. F présentes à l'audience.

Contre:

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

Défenderesse,

représentée à l'audience par Mme. G.

Nous soussignés:

Mr. H, président du collège arbitral ;

Mme. I, représentant l'industrie du tourisme ;

Mme. J, 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 K 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 01/02/2018;

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 27/03/2018;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 27/03/2018 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que, par l'intermédiaire IV, XXX, les demandeurs ont réservé pour 6 p. un voyage en Turquie, Bodrum, du 18 au 30/07/2017, avec séjour au Kervansaray Resort 5*, Torba, en 1 chambre 3p. et 1 chambre double + lit suppl., all in, voyage organisé par OV , au prix de 5.967,97€.

Que dès lors un contrat de voyages a été conclu 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 :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que, par l'intermédiaire IV, XXX, les demandeurs ont réservé pour 6 p. un voyage en Turquie, Bodrum, du 18 au 30/07/2017, avec séjour au Kervansaray Resort 5*, Torba, en 1 chambre 3p. et 1 chambre double + lit suppl., all in, voyage organisé par OV , au prix de 5.967,97€.

Les voyageurs ayant formulé une plainte sur place le 19/07/2018, un changement d'hôtel (sans supplément) et un changement d'hôtel (avec supplément) sont proposés aux voyageurs. Les demandeurs ont rejeté ces propositions. Une compensation offerte par la représentante locale n'est pas acceptée par les voyageurs qui auraient voulu obtenir remboursement de la moitié du prix payé. La plainte formulée, telle que reprise dans le compte rendu d'entretien sur place, concernait les points suivants :

- | | |
|--|--|
| 1. Hygiène en général | 2. Les chambres pas nettoyées |
| 3. Serviettes pas changées, ni les draps | 4. Les restaurants : des fourmis, nourriture pas bon |
| 5. Cafards dans la chambre | 6. Chambres pas une à côté de l'autre |
| 7. Client a difficultés de marche | 8. Personnel pas agréable |
| 9. Partout poubelles | |

Le 02.08.2017 les demandeurs font parvenir à OV la plainte suivante :

Bonjour, je vous contacte suite à mon voyage en Turquie pour 13 jours payé 6.000€ dans un hôtel 5 Kervansaray qui en vrai n'en était pas un ! En effet tout était sale et service zéro avec personnel qui ne parlait que Turc. Aujourd'hui je demande un remboursement espèce de ce voyage*

OV répond par lettre

Suite aux problèmes survenus dans cet hôtel nous avons pris une seule et même décision pour nos clients et nous vous offrons ci-joint à titre commercial un bon de voyage d'une valeur de 855,60€ (non convertible en espèces), soit 15% du total de votre réservation (vols et hôtel, excl. Supplément bagages). offre de 15% qui, le 08/0/2018, est refusée par la demanderesse qui dit qu'il faudrait 80% à 50% au minimum.

Les demandeurs exigeant finalement le remboursement du prix du voyage et ne voulant pas de bon de voyage, OV fait savoir ne pas pouvoir convertir le chèque de voyages en espèces et maintient sa position avec offre à titre commercial d'un bon de voyage d'une valeur de 855,60€ (non convertible en espèces).

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 01/02/2018, les demandeurs soumettent le litige au collège arbitral et semblent exiger un dédommagement en argent (et non en bon de voyage) et frais de restaurant : TOTAL 6000 € au minimum, voir 7.900 €.

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 01.02.2018, 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 ont réservé pour 6 p. un voyage en Turquie, Bodrum, du 18 au 30/07/2017 , avec séjour au Kervansaray Resort 5*, Torba en 1 chambre 3p. et 1 chambre double + lit suppl., all in, voyage organisé par OV , au prix de 5.967,97€.

Les demandeurs ayant formulé un nombre de plaintes concernant l'hôtel et les services hôteliers reçus, la défenderesse offre aux demandeurs un bon de voyage d'une valeur de 855,60€ (non convertible en espèces), indiquant dans sa lettre: « Suite aux problèmes survenus dans cet hôtel nous avons pris une seule et même décision pour tous nos clients et nous vous offrons ci-joint à titre commercial un bon de voyage d'une valeur de 855,60€..... » . Il y a donc lieu de constater que la défenderesse admet elle-même que le séjour à l'hôtel Kervansaray était problématique.

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 qui en découlent. (art 17 loi contrats de voyage).

Les demandeurs ne démontrent pas qu'au moment de la réservation ils auraient soulevé un problème de mobilité et/ou formulé une demande spécifique de chambres adjacentes. L'examen du dossier démontre que les demandeurs ont bien reçu le type de chambre club qu'ils avaient réservé et qui leur avait été confirmé.

L'examen du dossier démontre aussi que l'entier séjour des demandeurs à l'hôtel Kervansaray Resort 5*, était accompagné d'un bien trop grand nombre de lacunes et imperfections au niveau des services hôteliers, de l'hygiène et propreté, du personnel, des services de chambre, des services de restaurant et que ces problèmes ne se sont certainement pas produits pour la première et unique fois avec les demandeurs actuels.

Par contre, toutes les propositions de changement d'hôtel et de compensation étant refusées par les demandeurs il y a lieu de constater que les voyageurs ont plutôt empêché qu'une solution soit trouvée aux problèmes et ont dès lors manqué à leur obligation de limiter leurs dégâts.

Il résulte toutefois de l'examen du dossier entier avec toutes les pièces et photos soumises que les plaintes formulées par les demandeurs concernant les services hôteliers, l'hygiène et la propreté, le personnel, les services de chambre et les services de restaurant s'avèrent bien justifiées. Il est d'ailleurs à constater que la défenderesse ne contredit pas vraiment ces plaintes mais invoque à juste titre que le remboursement demandé par les voyageurs est hors de toute proportion.

Il y a donc lieu de constater qu'au niveau du séjour à l'hôtel et des services hôteliers l'organisateur du voyage n'a effectivement pas donné au contrat la bonne exécution conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations qui en découlent.

Suite à cette mauvaise exécution du contrat d'organisation les demandeurs ont connu des désagréments et subi des dommages. 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. (art. 17-18 loi contrats de voyage.

Compte tenu aussi de la nature et de la gravité des plaintes dans le cas présent le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe tout dommage subi par les demandeurs ex aequo et bono à 50 % du prix du voyage, c.à.d. 2.984,00€.

La demande des demandeurs s'avère donc fondée pour un montant de 2.984,00€ avec annulation des bons ou chèques de voyage déjà offerts aux demandeurs.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

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

Fixe le dommage subi par les demandeurs ex aequo et bono à 50 % du prix du voyage, c.à.d. 2.984,00€.

Condamne OV à payer aux demandeurs 2.984,00€ de dédommagement avec annulation des bons ou chèques de voyage déjà offerts aux demandeurs.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 27/03/2018.

Le Collège Arbitral

SA2018-0028 A / OV

Les demandeurs ont réservé pour 6 p. un voyage en Turquie, Bodrum, du 18 au 30/07/2017 , avec séjour au Kervansaray Resort 5*, Torba en 1 chambre 3p. et 1 chambre double + lit suppl., all in, voyage organisé par NECKERMANN TCRB, au prix de 5.967,97€.

L'examen du dossier démontre que l'entier séjour des demandeurs à l'hôtel Kervansaray Resort 5*, était accompagné d'un bien trop grand nombre de lacunes et imperfections au niveau des services hôteliers, de l'hygiène et propreté, du personnel, des services de chambre, des services de restaurant et que ces problèmes ne se sont certainement pas produits pour la première et unique fois avec les demandeurs actuels.

Par contre, toutes les propositions de changement d'hôtel et de compensation étant refusées par les demandeurs il y a lieu de constater que les voyageurs ont plutôt empêché une solution des problèmes et ont dès lors manqué à leur obligation de limiter leurs dégâts. Il y a donc lieu de constater qu'au niveau du séjour à l'hôtel et des services hôteliers l'organisateur du voyage n'a effectivement pas donné au contrat la bonne exécution conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations qui en découlent.

Compte tenu aussi de la nature et de la gravité des plaintes dans le cas présent le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe tout dommage subi par les demandeurs ex aequo et bono à 50 % du prix du voyage, c.à.d. 2.984,00€. La demande des demandeurs s'avère donc fondée pour un montant de 2.984,00€ avec annulation Condamne NECKERMANN TCRB à payer aux demandeurs 2.984,00€ de dédommagement avec annulation des bons ou chèques de voyage déjà offerts aux demandeurs.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 27/03/2018.