

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

**AUDIENCE DU 20 OCTOBRE 2015**

**En cause de :**

Monsieur A, domicilié à XXX

Demandeur

Comparaissant à l'audience et assisté de Monsieur B

**contre :**

OV, ayant son siège social à XXX

Licence : XXX

BCE : XXX

Ne comparaissant pas à l'audience

**Nous soussignés :**

1° Maître XXX, Président du Collège ;

2° Madame XXX,

3° Monsieur XXX,

représentant les droits des consommateurs ;

4° Madame XXX,

5° Monsieur XXX,

représentant le secteur de l'industrie du tourisme ;

tous ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de litiges voyages, 50 rue du Progrès à 1000 Bruxelles ;

Assistés de XXX, en qualité de Greffier,

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé Rue du Progrès 50, (Ministère des Affaires Economiques) à 1210 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 28 juillet 2015;

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 20 octobre 2015
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 20 octobre 2015

## **1. LA PROCEDURE**

1. Le collège arbitral de Céans est compétent pour connaître du présent litige.

D'après les pièces du dossier, la défenderesse aurait fait part de sa volonté de faire trancher ce litige par les tribunaux ordinaires.

Conformément à l'article 7 du règlement des litiges de la Commission de Litiges Voyages, quand le montant revendiqué par le voyageur est égal ou supérieur à 1.250 EUR, l'intermédiaire et/ou l'organisateur de voyage a le droit de refuser une procédure d'arbitrage en envoyant une lettre recommandée ou un courriel avec accusé de réception au demandeur. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre du plaignant signalant l'ouverture d'un dossier à la Commission de Litiges Voyages (preuve de réception faisant foi : lettre recommandée avec accusé de réception, accusé de réception de mail, ...). Le refus éventuel de la procédure d'arbitrage doit également être mentionné au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages.

Le collège arbitral constate que la lettre du 7 août 2015 par laquelle la défenderesse signalait au demandeur son refus de l'arbitrage, a été envoyée à une mauvaise adresse, alors qu'elle était sensée connaître la nouvelle adresse du demandeur qui apparaissait visiblement dans le dossier de procédure, et notamment dans le questionnaire introductif et dans la lettre du 10 juillet 2015 du demandeur.

Le collège arbitral s'estime valablement saisi.

## **2. LES FAITS**

2. Le demandeur a réservé auprès de la défenderesse un voyage en Arabie Saoudite, du 13 juillet au 1<sup>er</sup> août 2015, comprenant les vols aller/retour Bruxelles-Medine, un séjour de quatre nuits à l'hôtel A et un séjour de onze nuits à l'hôtel B, en chambre quadruple, pour un prix total de 2.245 EUR.

Il s'agissait plus particulièrement pour le demandeur d'un pèlerinage à la Mecque.

Cette réservation a fait l'objet d'un bon de commande du 23 mai 2014.

3. Le demandeur affirme que le séjour ne s'est absolument pas déroulé conformément à ses attentes.

Il se plaint surtout de l'état de l'hôtel B, qui ne répondait aucunement au descriptif qui avait été donné lors de la réservation. Le demandeur affirme que l'hôtel était un véritable taudis. La chambre allouée était en réalité une chambre double dans laquelle deux lits supplémentaires avaient été rajoutés.

Le demandeur a immédiatement signalé son mécontentement au guide, mais ce n'est qu'après avoir insisté et menacé de retourner immédiatement en Belgique qu'il a été relogé dans un autre hôtel, l'hôtel C.

Toutefois, là aussi le demandeur a dû loger dans une chambre double dans laquelle avaient été rajoutés trois lits permettant de loger *cinq* personnes. En plus, ce nouvel hôtel était situé à 800 m de la mosquée sacrée, alors que l'hôtel initialement choisi était situé à 200 m à peine.

Le demandeur explique que la distance entre l'hôtel et la mosquée sacrée était déterminante pour lui pour choisir l'hôtel B, car la distance est très importante dans le cadre d'un pèlerinage, ce qui se reflète d'ailleurs dans le prix du voyage.

Rentré à Bruxelles, le demandeur a adressé une mise en demeure à la défenderesse. Malgré une réunion qui a eu lieu entre parties, aucun arrangement amiable n'a pu être trouvé, après quoi le demandeur a décidé d'introduire la présente procédure arbitrale.

### **3. LA DEMANDE**

4. Le demandeur demande que la défenderesse soit condamnée au paiement d'une indemnité de 1.800 EUR.

### **4. DECISION EN DROIT**

5. L'article 17 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages stipule, en substance, que 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.

La défenderesse a agi dans le cas d'espèce en tant qu'organisateur de voyages et est donc soumise aux règles de responsabilité prévues à cet article.

Selon l'article 18 de la même 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.

6. Dans le cas d'espèce, le collège arbitral estime, au vu de l'ensemble des pièces déposées (dont les photos) et déclarations faites, qu'il est patent que l'hôtel fourni par la défenderesse ne correspondait pas à la description qui en avait été fait par la défenderesse.

Le demandeur s'est ensuite retrouvé dans un autre hôtel, à nouveau dans une chambre étriquée, non plus quadruple mais pour cinq personnes. L'hôtel était, en plus, située beaucoup plus loin de la mosquée sacrée que prévu alors que la distance était un élément déterminant du choix du demandeur de l'hôtel B.

La responsabilité de la défenderesse est établie.

Tenant compte de tous les éléments qui précèdent, le collège arbitral estime que la demande formulée par la demanderesse est fondée.

## **5. LES FRAIS**

La demande dirigée contre la défenderesse étant déclarée fondée, les frais de 180 EUR ont mis à sa charge.

### **PAR CES MOTIFS,**

Déclare la demande recevable et fondée comme suit.

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs une indemnité de 1.800 EUR.

Condamne la défenderesse également aux frais de la procédure de 180 EUR.