

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

**AUDIENCE DU 25 août 2016**

**En cause:**

Mr et Mme. A – B, XXX.

Demandeurs

pas personnellement présents à l'audience.

**Contre:**

OV ayant son siège à XXX

Lic. XXX          Nr° Entreprise. XXX

Défenderesse,

Représentée à l'audience par Mme. C, Customer Service

**Nous soussignés:**

Mr. XXX, président du collège arbitral.

Mme. XXX, représentant les consommateurs.

Mr. XXX, représentant les consommateurs.

Mme. XXX, représentant l'industrie du tourisme.

Mr. XXX, représentant 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 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, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 05.01.2016 ;

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 25/08/2016 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 25/08/2016 ;

**QUALIFICATION DU CONTRAT :**

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé chez OV un séjour à l'hôtel A \*\*\*\*, La Massana, Andorre en chambre double, demi-pension, pour 2 p. du 09 au 16/10/2015 au prix global de 475,20€.

Que dès lors un contrat de voyages ayant 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 :**

Il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé chez OV un séjour à l'hôtel A \*\*\*\*, La Massana, Andorre en chambre double, demi-pension, pour 2 p, du 09 au 16/10/2015 au prix global de 475,20€.

Par lettre recommandée dd. 19/10/2015 le demandeur réclame un remboursement de 207,11€ de OV pour deux jours de séjour (135,77€) + repas du 13 octobre 2015 (71,34€) : *L'hôtelier ayant décidé unilatéralement de modifier les conditions de séjour : restaurant et bar fermés à partir du 12/10/2015, repas à prendre dans un autre bâtiment, repas du soir du 13/10/2015 dans un autre restaurant, les demandeurs ont décidé de quitter l'hôtel plus tôt que prévu.*

En lettre du 26/11/2015 OV fait valoir que :

\* la rubrique 'Ce que vous devez savoir' de la brochure mentionne : *il se peut que les piscines, les restaurants, etc. soient fermés pendant une partie de la saison... Il se peut que les repas sont servis dans un autre restaurant.....*

\* Art.9 conditions de voyage spécifiques : *le voyageur qui interrompt toutefois son voyage prématurément n'a pas droit au remboursement des services non reçus .....*

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 05/01/2016, les demandeurs demandent 207,11€ de dédommagement, tels que calculés en lettre recommandée dd. 19/10/2015.

En conclusions dd.17/07/2016 OV propose un remboursement de 79,20€ et se déclare prête à prendre à sa charge les frais de la procédure.

En conclusions dd.25/07/2016, les demandeurs demandent un dédommagement de 307,11€ composé de :

|                                     |          |
|-------------------------------------|----------|
| remboursement séjour non consommé = | 135,77 € |
| remboursement repas du 13.10.=      | 71,34 €  |
| frais administratifs=               | 100,00 € |

**DISCUSSION:**

- Fondement de la demande:

Il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé chez OV un séjour à l'hôtel A \*\*\*\*, La Massana, Andorre en chambre double, demi-pension, pour 2 p. du 09 au 16.10.2015 au prix global de 475,20€.

Parce que l'hôtelier a décidé unilatéralement de modifier les conditions de séjour - restaurant et bar fermés à partir du 12/10/2015, repas à prendre dans un autre bâtiment, repas du soir du 13/10/2015 dans un autre restaurant - les demandeurs ont décidé de quitter l'hôtel plus tôt que prévu.

Dans le questionnaire les demandeurs réclament un remboursement de 207,11€ de OV pour deux jours de séjour (135,77€) + repas du 13 octobre 2015 (71,34€) et, en conclusions du 25/07/2016, ajoutent 100,00€ de frais administratifs à leur demande.

Art. 17 loi contrats de voyage : 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.....

Les voyageurs ne devaient raisonnablement pas s'attendre à une fermeture du restaurant et du bar de l'hôtel ni à un besoin de prendre les repas dans un autre bâtiment/établissement.

Les voyageurs ont dès lors manifestement connu des dommages. Le collège arbitral, après mûres réflexions fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 120,00€, la décision en outre des voyageurs d'interrompre leur voyage prématurément étant une décision unilatérale qui n'engage pas la responsabilité de l'organisateur du voyage et les 100,00€ de frais administratifs n'étant pas suffisamment prouvés du tout et résultant de toute façon de la propre défense des demandeurs.

La demande des demandeurs dès lors s'avère fondée pour 120,00€.

- Les Frais:

Il est expressément précisé dans la brochure d'information de la Commission de Litiges Voyages que les frais de la procédure sont à charge de la partie qui succombe dans la procédure d'arbitrage, soit en l'espèce la défenderesse.

#### **PAR CES MOTIFS**

#### **LE COLLEGE 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 des demandeurs à 120,00€.

Condamne OV à payer aux demandeurs un dédommagement de 120,00€.

Condamne OV à payer aux demandeurs les 100,00€ de frais de procédure..

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 25.08.2016.

Le Collège Arbitral

SA2016-0052

Les demandeurs ont réservé chez OV un séjour à l'hôtel A \*\*\*\*, La Massana, Andorre en chambre double, demi-pension, pour 2 p, du 09 au 16/10/2015 au prix global de 475,20€.

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 05/01/2016, les demandeurs demandent 207,11€ de dédommagement. En conclusions dd.25/07/2016, les demandeurs demandent un dédommagement de 307,11€ composé de : remboursement séjour non consommé = 135,77 + remboursement repas du 13.10.=71,34€ + frais administratifs = 100,00€

Art. 17 loi contrats de voyage : 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...

Les voyageurs ne devaient raisonnablement pas s'attendre à une fermeture du restaurant et du bar de l'hôtel ni à un besoin de prendre les repas dans un autre bâtiment/établissement.

Les voyageurs ont manifestement connu des dommages. Le collège arbitral, après mûres réflexions fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 120,00€ la décision en outre des voyageurs d'interrompre leur voyage prématurément étant une décision unilatérale qui n'engage pas la responsabilité de l'organisateur du voyage et les 100,00€ de frais administratifs n'étant pas suffisamment prouvés du tout et résultant de toute façon de la propre défense des demandeurs..

La demande des demandeurs dès lors s'avère fondée pour 120,00€.

Condamne OV à payer aux demandeurs un dédommagement de 120,00€. + les 100,00€ de frais de procédure.

Ainsi jugé à l'unanimité