

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 16 mars 2017

En cause:

Mr et Mme A – B , XXX.

Demandeurs

Mme B personnellement présente à l'audience.

Contre:

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

Défenderesse,
Représentée à l'audience par Mme C,

Nous soussignés:

Mr XXX, président du collège arbitral ;
Mr XXX, , représentant l'industrie du tourisme ;
Mme XXX, représentant l'industrie du tourisme ;
Mr XXX, représentant les consommateurs ;
Mr XXX, 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 de Mme 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 16/01/2017 ;
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 16/03/2017 ;
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 16/03/2017 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que de la brochure OV un voyage en Turquie, Bodrum, du 24/07/2016 au 06/08/2016 a été réservé pour 4p. avec vols Bruxelles-Bodrum, Bodrum-Bruxelles et séjour au A en chambre double, all inclusive, au prix global de 4.177,85€.

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 :

Les demandeurs ont réservé de la brochure OV un voyage en Turquie, Bodrum, du 24/07/2016 au 06/08/2016 pour 4p. avec vols Bruxelles-Bodrum, Bodrum-Bruxelles et séjour au A 5* en chambre double, all inclusive, au prix global de 4.177,85€.

Sur place les demandeurs se sont retrouvés dans un hôtel plutôt délabré, avec manque d'entretien, manque d'hygiène, manque de sécurité, activités et services manquants, manque d'animation en français.

Les demandeurs ont formulé une plainte sur place avec demande de changer d'hôtel. Suite à cette plainte un changement d'hôtel a été proposé moyennant paiement d'un important supplément. Les demandeurs ont refusé ce changement. Apparemment aucun compte rendu d'entretien n'a été fait .

Suite à une plainte détaillée des demandeurs, la défenderesse propose un bon de voyage de 401,80€ (10% du prix du voyage). Cette proposition étant refusée par les demandeurs, la défenderesse convertit le bon de voyage en remboursement en espèces de 401,80€. Ce montant a toutefois immédiatement été remboursé à la défenderesse.

Fin juin 2016 la défenderesse a fait parvenir aux demandeurs un message par mail, annonçant qu'il n'y aurait pas d'animation en français et proposant un chèque voyage de 50,00€/pers. Ce message a apparemment échappé à l'attention des demandeurs qui ne l'ont trouvé et ouvert qu'en février 2017.

Avec le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 16/01/2017 , les demandeurs soumettent le litige au collège arbitral de la Commission de Litiges Voyages et formulent les plaintes suivantes :

- Publicité mensongère sur le site. On nous a vendu un 5* !
- Hôtel délabré
- Hygiène douteuse
- Insécurité pour les enfants
- Activités proposées non faisables
- Services proposés absents
- Aucun soutien sur place sauf moyennant de l'argent

pour finalement exiger un dédommagement de 4.000,00€.

DISCUSSION:

Fondement de la demande:

Les demandeurs ont réservé de la brochure OV un voyage en Turquie, Bodrum, du 24/07/2016 au 06/08/2016 pour 4p. avec vols Bruxelles-Bodrum, Bodrum-Bruxelles et séjour au A 5* en chambre double, all inclusive, au prix global de 4.177,85€.

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties - y compris les photos - des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que dans le cas présent l'organisateur du voyage n'a pas assuré 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.

L'examen du dossier démontre que les demandeurs se sont en effet retrouvés dans un hôtel plutôt délabré, avec manque d'entretien, manque d'hygiène, manque de sécurité, activités et services manquants.

Fin juin 2016 la défenderesse a fait parvenir aux demandeurs un message par mail, annonçant qu'il n'y aurait pas d'animation en français et proposant un chèque voyage de 50,00€/pers. Ce message a malheureusement échappé à l'attention des demandeurs qui ne l'ont trouvé et ouvert qu'en février 2017.

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.....

Art. 18 loi contrats de voyage : 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....

Il s'avère donc qu'il y a en effet eu des manques aux obligations et/ou fautes dans le chef de l'organisateur du voyage et que dès lors les voyageurs ont connu des désagréments, inconvénients et déceptions .

Le collège arbitral, après mûres réflexions fixe le dommage des demandeurs pour ces désagréments, inconvénients et déceptions ex aequo et bono à 900,00€ pour tout dommage subi.

La demande des demandeurs s'avère donc recevable et fondée pour le montant de 900,00€ de dédommagement à payer par OV aux demandeurs. Ce montant de 900,00€ dédommagement remplace les compensations antérieurement proposées et/ou accordées par OV en bons de voyages ou en espèces.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant contradictoirement ;

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre OV recevable et fondée dans la mesure suivante ;

Fixe le dommage des demandeurs à 900,00€

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 900,00€ de dédommagement.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 16.03.2017.

Le Collège Arbitral