

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 03 mai 2018

En cause:

Mr. et Mme. A – B, XXX, XXX

Demandeurs,

Mme. B présente à l'audience.

Contre:

RO, ayant son siège XXX, XXX

Lic. XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse,

représentée à l'audience par Mme. XXX, Supervisor Customer Service Team

Nous soussignés:

Mr. XXX, président du collège arbitral ;

Mme. XXX, représentant les consommateurs

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 par Mme XXX, secrétaire générale, 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 20/02/2018;

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;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé pour 5 p. un voyage en Turquie, Antalya, du 31/03/2017 au 08/04/2017, avec séjour à l'hôtel XXX 5 en chambre familiale 2 pièces avec 3 lits supplémentaires, all inclusive, vols BRU-ANTALYA et ANTALYA-BRU et assurance annulation, voyage organisé et confirmé par RO, au prix de 1.799,79€.*

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 :

Il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé pour 5 p. un voyage en Turquie, Antalya, du 31/03/2017 au 08/04/2017, avec séjour à l'hôtel XXX 5 en chambre familiale 2 pièces avec 3 lits supplémentaires, all inclusive, vols BRU-ANTALYA et ANTALYA-BRU et assurance annulation, voyage organisé et confirmé par RO, au prix de 1.799,79€.*

Un délogement étant proposé avant leur départ les demandeurs ont accepté de passer leurs vacances à l'hôtel XXX 5*.

Arrivés sur place les demandeurs ont dû constater que l'hôtel XXX 5* ne répondait pas à leurs attentes, plusieurs services et infrastructures d'hôtel et de sports et loisirs, animations et activités pour les enfants n'étant pas disponibles ou opérationnels.

Il résulte de l'examen des dossiers que l'hôtel XXX 5* fonctionnait en mode d'hiver jusqu'au 07/04/2017, c.à.d. avec animations, services et all inclusive limités.

Suite aux plaintes formulées sur place auprès de l'hôtesse XXX et de l'hôtelier certaines infrastructures, animations et services ont été progressivement et/ou partiellement activés.

La promesse de satisfaction/RO est d'application sur le voyage en question mais les voyageurs ne sont pas rentrés en Belgique par le premier vol offert et il n'y a pas eu de remboursement de l'intégralité de la réservation. Les voyageurs ont poursuivi leurs vacances dans l'hôtel réservé mais aucun chèque de vacances de 25% du prix total du voyage n'a été offert. Un changement d'hôtel a été refusé par les demandeurs, ainsi qu'une compensation de 100,00€ offerte sur place.

Suite à une plainte après leur retour la défenderesse accorde aux demandeurs un chèque de voyage (non échangeable en espèces et à prendre avec un prochain voyage RO) de 242,00€, ce qui devrait correspondre à un remboursement des nuitées passées à l'hôtel XXX 5*.

Les demandeurs exigeant un dédommagement/remboursement de 1.200,00€ avec lequel la défenderesse ne peut être d'accord, avec le questionnaire, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 20/02/2018, les demandeurs formulent finalement les plaintes suivantes contre l'organisateur du voyage :

Local Sunconnect Teen Lounge fermé, Kiosque (sports nautiques) fermé, snack-bar fermé les 4 premiers jours, idem pour les crèmes glacées, amphithéâtre sale et non fonctionnée, pas de spectacle au soir programmé, kidsclub fermé les 2 premiers jours et personnel absent, eau piscine non chauffée et maître-nageur absent, pas de jet d'eau dans les tobogans, accès tobogans adultes, cadennassé, excréments d'animaux de basse-cour autour des piscines, pas de musique ni d'activité

en journée pour les adultes, formule all inclusive inexistante après 23 h. au bar même pour les boissons non alcoolisées, extinction de l'éclairage de l'hôtel après 23h.

et exigent un dédommagement de 1.200,00€.

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 20/02/2018, 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 ayant réservé pour 5 p. un voyage en Turquie, Antalya, du 31/03/2017 au 08/04/2017, avec séjour à l'hôtel XXX 5* en chambre familiale 2 pièces avec 3 lits supplémentaires, all inclusive, vols BRU-ANTALYA et ANTALYA-BRU et assurance annulation, voyage organisé et confirmé par RO, au prix de 1.799,79 un contrat d'organisation de voyages a été conclu avec l'organisateur de voyages RO au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

Arrivés sur place les demandeurs ont dû constater que l'hôtel XXX 5* ne répondait pas à leurs attentes, grand nombre de services et infrastructures d'hôtel et de sports et loisirs, animations et activités pour les enfants n'étant pas disponibles ni opérationnels.

Dans la brochure la rubrique « Ce que vous devez savoir » prévoit en effet clairement qu'il se peut pour certaines destinations que les équipements de plage et sportifs, les piscines, les tobogans, les restaurants, les sociétés de location, etc. soient fermés pendant une partie de la saison. Suite aux plaintes formulées sur place auprès de l'hôtesse RO et de l'hôtelier certaines infrastructures, animations et services ont en effet été progressivement et/ou partiellement activés.

Cela n'empêche néanmoins qu' arrivés sur place les demandeurs ont dû constater que, l'hôtel XXX 5* étant en mode d'hiver jusqu'au 07/04/2017, c.à.d. avec animations, services et all inclusive limités, bien trop grand nombre de services et infrastructures d'hôtel et de sports et loisirs, animations et activités pour les enfants n'étaient pas disponibles ni opérationnels pour pouvoir permettre aux demandeurs et leurs enfants de profiter du séjour à l'hôtel raisonnablement attendu et espéré.

Il n'est par contre nulle part prévu que l'eau des piscines serait chauffée.

Un changement d'hôtel a été refusé par les demandeurs, ainsi qu'une compensation de 100,00€ offerte sur place.

Art. 17 la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages : 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 découlent de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services ...

Art. 18 la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages : 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....

Du fait qu'arrivés sur place les demandeurs ont dû constater que bien trop grand nombre de services et infrastructures d'hôtel et de sports et loisirs, animations et activités pour les enfants n'étaient pas disponibles ni opérationnels pour pouvoir profiter du séjour à l'hôtel

raisonnablement attendu et espéré, les demandeurs ont manifestement connu des désagréments et subi des dommages.

Le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, constate dès lors que, suite à la mauvaise exécution du contrat par l'organisateur du voyage, les demandeurs ont en effet connu des désagréments et subi des dommages. Compte tenu de la nature et de la durée des désagréments subis par les demandeurs le collège arbitral, après mure réflexion, 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€.

La défenderesse a accordé aux demandeurs un chèque de voyage non échangeable en espèces et à prendre avec un prochain voyage RO de 242,00€. Il est clair qu'un dédommagement sous forme de bon à valoir ou chèque de voyage non échangeable en espèces et à prendre avec un prochain voyage lie le bénéficiaire de façon inadmissible et l'empêche de disposer librement du dédommagement .

Il y a dès lors lieu de constater que la demande des demandeurs s'avère fondée pour le montant de 500,00€ de dédommagement en espèces avec annulation de tout autre bon à valoir ou chèque de voyage non échangeable en espèces et à prendre avec un prochain voyage déjà accordé.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Fixe le dommage subi par les demandeurs ex aequo et bono à 500,00€

Dit la demande contre RO recevable et fondée pour le montant de 500,00€.

Condamne la défenderesse RO à payer aux demandeurs un dédommagement en espèces de 500,00€.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 03.05.2018.

Le Collège Arbitral

SA2018-0033

SA2018-0033 / RO

Les demandeurs ont réservé pour 5 p. un voyage en Turquie, Antalya, du 31/03/2017 au 08/04/2017, avec séjour à l'hôtel XXX 5* en chambre familiale 2 pièces avec 3 lits supplémentaires, all inclusive, vols BRU-ANTALYA et ANTALYA-BRU et assurance annulation, voyage organisé et confirmé par RO, au prix de 1.799,79.

Arrivés sur place les demandeurs ont dû constater que l'hôtel XXX 5* ne répondait pas à leurs attentes, grand nombre de services et infrastructures d'hôtel et de sports et loisirs, animations et activités pour les enfants n'étant pas disponibles ni opérationnels. L'hôtel XXX 5* était en mode d'hiver jusqu'au 07/04/2017, c.à.d. avec animations, services et all inclusive limités, bien trop grand nombre de services et infrastructures d'hôtel et de sports et loisirs, animations et activités pour les enfants n'étaient pas disponibles ni opérationnels pour pouvoir permettre aux demandeurs et leurs enfants de profiter du séjour à l'hôtel raisonnablement attendu et espéré.

Art. 17 et 18 loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

Du fait qu'arrivés sur place les demandeurs ont dû constater que bien trop grand nombre de services et infrastructures d'hôtel et de sports et loisirs, animations et activités pour les enfants n'étaient pas disponibles ni opérationnels pour pouvoir profiter du séjour à l'hôtel raisonnablement attendu et espéré, les demandeurs ont manifestement connu des désagrément et subi des dommages.

Le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, constate dès lors que, suite à la mauvaise exécution du contrat par l'organisateur du voyage, les demandeurs ont en effet connu des désagréments et subi des dommages. Compte tenu de la nature et de la durée des désagréments subis par les demandeurs le collège arbitral, après mure réflexion, 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€.

La défenderesse a accordé aux demandeurs un chèque de voyage non échangeable en espèces et à prendre avec un prochain voyage RO de 242,00€. Il est clair qu'un dédommagement sous forme de bon à valoir ou chèque de voyage non échangeable en espèces et à prendre avec un prochain voyage lie le bénéficiaire de façon inadmissible et l'empêche de disposer librement du dédommagement .

Il y a dès lors lieu de constater que la demande des demandeurs s'avère fondée pour le montant de 500,00€ de dédommagement en espèces avec annulation de tout autre bon à valoir ou chèque de voyage non échangeable en espèces et à prendre

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 03.05.2018.