

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 05 mai 2025

En cause :

Monsieur **A**, de nationalité belge, né le 20 novembre 1997, domicilié à XXX – XXX et Madame **B**, de nationalité belge, née le 3 juin 1999, domiciliée à XXX – XXX

Demandeurs, présents à l’audience

Contre :

La **SA OV**, ayant son siège social à XXX – XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000

Défenderesse, représentée à l’audience par Mme C, Customer Service Specialist

Nous soussignés :

Maître D, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Madame E, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur F, en sa qualité de représentante de 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 leur 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 G, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. En ce qui concerne la procédure

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 11 février 2025 ;

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 05 mai 2025 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 05 mai 2025.

B. En ce qui concerne le fond de l'affaire

1. Les faits pertinents et l'objet de la demande

1.

En septembre 2024, les demandeurs ont réservé par l'intermédiaire d'une agence de voyage un voyage à forfait pour deux personnes en Turquie, à Antalya, du 12 octobre 2024 au 19 octobre 2024, organisé par la défenderesse.

La réservation comprenait les vols aller-retour avec hébergement à l'hôtel 5 étoiles Limak Lara De Luxe en All-In.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 2.277 EUR.

2.

Lors du vol aller, les demandeurs n'ont pas reçu les places réservés près des portes de sortie de secours car le schéma de l'avion proposé sur le site web ne correspondait pas à celui de l'avion. Ils ont introduit une plainte à ce sujet dans le système prévu de l'organisateur.

Dans la matinée de la deuxième journée de leurs vacances, les demandeurs ont contacté l'organisateur par chat pour exprimer leur mécontentement. Ils n'étaient pas du tout satisfaits de l'hygiène de la chambre, le service était médiocre et le personnel désagréable, la nourriture n'était pas bonne et leur plainte par rapport à la télévision qui ne fonctionnait pas était mal gérée. Ils demandaient le remboursement des frais exposés pour avoir le choix des sièges dans l'avion ainsi que le remboursement de leur voyage.

Le même soir ils ont exigé soit un changement d'hôtel car il y avait des puces dans la chambre, soit un rapatriement en Belgique avec remboursement complet du voyage.

Le lendemain ils se sont adressés au représentant de la défenderesse sur place, qui leur a proposé une compensation de 299 euros, correspondant à 10% du prix du voyage augmenté des 52,00 EUR que les demandeurs avaient payés pour le choix – non honoré – des sièges d'avion.

3.

Dans le questionnaire introductif d'instance déposé au secrétariat le 11 février 2025, les demandeurs énumèrent les griefs suivants :

- a. Ils n'ont pas eu les sièges réservés près des sorties de secours durant le vol aller car le schéma de l'avion proposé sur le site web ne correspondait pas à celui de l'avion par lequel le transport était effectué.
- b. L'accueil au check-in n'était pas chaleureux et ne répondait pas au standing de l'hôtel ; les demandeurs n'ont pas reçu les indications pour trouver leur chambre.

- c. Le buffet de l'hôtel était peu varié et la nourriture était froide ou tiède. Deux des quatre restaurants à la carte étaient fermés.
- d. Leurs bagages ont été perdus et sont arrivés en chambre 3 heures après le check-in.
- e. Les chambres n'étaient pas insonorisées. L'hôtel proposait chaque soir des activités et les demandeurs étaient dérangés par le bruit de celles-ci.
- f. Les demandeurs reprochent un manque d'hygiène et de propreté de leur chambre et de l'hôtel en général : poils, cheveux, traces de doigts, état douteux des moquettes, pas de désinfection ni de nettoyage du bain à remous, insectes vivants (puces) dans la chambre, mégots et détritux aux abords des piscines, plages, bars et autres zones extérieures de l'hôtel. L'hôtel leur semblait vétuste, ils constataient des taches de rouille, d'humidité, les équipements étaient dégradés ou cassés.
- g. Suite à leurs plaintes, les demandeurs ont été – selon leurs propres dires – surclassés dans une suite de 5.000,00 EUR la semaine, mais cette chambre présentait le même état de saleté.
- h. Le sauna et le hammam n'étaient pas fonctionnels.
- i. Le linge de chambre et de plage était tâché et usé.
- j. La climatisation se déclenchait de façon aléatoire et notamment pendant la nuit, réveillant ainsi les demandeurs.
- k. La piscine et les bains à remous intérieurs étaient fermés en début de séjour et ensuite, lorsque leur accès était rendu possible, n'étaient pas chauffés.
- l. Les activités incluses dans le voyage, comme les activités non-motorisées, le tennis et le squash proposées sur le site web de l'organisateur, étaient soit non disponibles lors du séjour des demandeurs soit payantes.
- m. Le minibar de la chambre ne fonctionnait pas et ne rafraîchissait pas les boissons.
- n. Le service offert par l'hôtel ne répondait pas aux attentes des demandeurs. Le personnel était désagréable et n'offrait pas de solutions satisfaisantes aux demandeurs. La tension s'est accrue suite aux plaintes successives des demandeurs. Ils ont également constaté un manque de personnel, ce qui engendrait de longs délais d'attente lors du service.
- o. Le lunch de nuit n'était pas disponible ou était payant, au contraire de ce qui était prévu dans l'offre de la défenderesse.
- p. M. A déclare avoir éprouvé dès le troisième jour des maux de têtes, des soucis intestinaux et des dégradations aux mains.

Les demandeurs réclament une indemnité de 2.336,78 EUR, correspondant au prix payé pour le voyage augmenté de 59,78 EUR de frais engagés « *pour soigner les dégâts corporels* ». En plus ils réclament « *un dédommagement pour le travail de testeur [...], car nous avons réalisé une analyse approfondie de l'hôtel sans rien en retour* ».

2. Qualification de la relation contractuelle

4.

Une analyse du dossier démontre que loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (ci-après « la Loi ») est applicable au litige.

Il résulte du bon de commande que la défenderesse a agi à l'égard des demandeurs en qualité d'organisateur au sens de l'article 2, 8° de la Loi.

Entre les parties s'est formé un contrat de voyage à forfait au sens de l'article 2, 3° de la Loi.

Cette qualification juridique n'est pas contestée.

3. Discussion

5.

Il ne peut être contesté, au vu des nombreuses photos présentées par les demandeurs, que l'état de propreté de la chambre et l'aspect général de l'hôtel laissaient à désirer et ne répondaient pas à ce à quoi les demandeurs pouvaient raisonnablement s'attendre en réservant un hôtel à cinq étoiles.

6.

Le collège arbitral constate que dans ses conclusions la partie défenderesse ne conteste guère la réalité de la majorité des griefs des demandeurs mais tente soit de les relativiser – p.ex. en prétendant que dans de nombreux pays chauds, les plats ne sont pas préparés aussi chauds que chez nous, ce qui serait une coutume permettant d'éviter un dessèchement de la nourriture, ou en affirmant que dans les pays chauds et humides les insectes sont plus présents que chez nous – soit en met la responsabilité auprès de quelqu'un d'autre – p. ex. en affirmant que l'hôtel détermine lui-même le fonctionnement de son service d'accueil / service de bagage ou, encore, en alléguant que l'hôtelier peut décider de fermer la piscine en cas de besoin de maintenance ou de réparation.

Or, en vertu de l'article 33 de la Loi l'organisateur du voyage est responsable de l'exécution des services de voyage tel que compris dans le contrat de voyage à forfait, et ce indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

7.

Aussi, l'argument qu'à la fin de la période estivale il est possible que des réparations soient nécessaires en raison de l'usure normale par le grand nombre de clients et de l'utilisation intensive de toutes les installations, ne convainc pas. Il existe en effet une différence essentielle entre l'usure normale suite à usage intensif et un manque d'entretien ou un état d'insalubrité tels qu'en témoignent les nombreuses photos produites par les demandeurs.

8.

s'il est vrai que la défenderesse a proposé aux demandeurs le 15 octobre 2024, soit trois jours après leur arrivée sur place, d'être relogé dans un autre hôtel, il est tout à fait compréhensible que ceux-ci ont refusé cet offre, dès lors que, d'une part, ayant déjà été relogés dans une chambre de catégorie supérieure, celle-ci présentait toujours les mêmes vices que leur chambre initiale et, d'autre part, selon les dires de leur agence de voyage, ils

devaient attendre 24 à 48 heures avant d'obtenir un changement d'hôtel, ce qui signifiait qu'ils auraient seulement été relogés vers la fin de leur vacances, avec en plus le risque qu'ils auraient dû payer un supplément.

9.

En ce qui concerne le caractère payant des sports nautiques non motorisés et du lunch de nuit, la partie défenderesse se réfère à son site web, où il n'est pas indiqué que ces activités et ce lunch font partie de la formule *all-in*. Il s'est avéré toutefois à l'audience qu'à ce sujet il existe une divergence entre le site web de la défenderesse et l'application (*app*) disponible sur Internet. Selon cette dernière, les activités non motorisées et le lunch de nuit étaient en l'occurrence compris dans le forfait.

10.

En vertu de l'article 7, cinquième alinéa, du Règlement des litiges de la Cellule arbitrage de la Commission de Litiges Voyages, le Collège Arbitral n'est jamais compétent pour les litiges portant sur des dommages corporels. Le Collège Arbitral ne peut donc se prononcer sur la demande pour autant que celle-ci porte sur le remboursement des frais exposés par les demandeurs « *pour soigner les dégâts corporels* » qu'ils auraient subis.

11.

A défaut de preuve de l'existence d'une convention entre parties à cet effet, il ne peut pas non plus être fait droit à la demande des demandeurs tendant à obtenir une compensation – par ailleurs non évaluée par eux – pour le travail qu'ils auraient accompli sur place en qualité de « *testeur* ».

12.

Tenant compte des constatations et considérations qui précèdent, le Collège Arbitral estime que les demandeurs ont droit, en vertu des articles 47 et suivants de la Loi, à une réduction de prix de 800,00 EUR, évaluée *ex aequo et bono*, pour cause de non-conformité des services rendus sur place, augmentée de 52,00 EUR à cause du non-respect de leur choix de place lors du vol aller.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable et fondée dans la mesure précisée ci-après.

Condamne la partie défenderesse au paiement aux demandeurs de la somme de 852,00 EUR.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles, le 05 mai 2025.