

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 29 NOVEMBRE 2018

En cause:

Madame A et Monsieur B domiciliés à XXX, XXX, en leurs propres noms ainsi qu'en leur qualité de représentants des mineurs C, D, E et F

Demandeurs personnellement présents à l'audience

Contre:

La SA OV, ayant son siège sis à XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro XXX.

Défenderesse

Pas présente ni représentée à l'audience

Nous soussignés:

Monsieur G, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Madame H, en sa qualité de représentante des consommateurs;

Madame I, en sa qualité de représentante des consommateurs;

Madame J, en sa qualité de représentante de l'industrie du tourisme;

Monsieur K, en sa qualité de représentant 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 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 L, Secrétaire Générale, en qualité de greffier,

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 4 octobre 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 du 29 novembre 2018;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 29 novembre 2018.

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

1. Les faits

1.

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties ainsi que de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage en Tunisie (Sousse) pour 6 personnes (les demandeurs adultes et 4 mineurs, ci-après « les voyageurs »), pour la période du 22 au 29 août 2018.

La réservation comportait les vols aller-retour et l'hébergement à l'hôtel XXX, 3*, en régime all-inclusive.

Le prix de la réservation s'élevait à un montant de 2.681,47 €.

2.

Il ressort du dossier soumis à l'appréciation du Collège Arbitral que les voyageurs n'ont pas été entièrement satisfaits du déroulement de leur voyage.

Dans le questionnaire, les demandeurs se plaignent plus particulièrement de l'insalubrité dans les zones communes de l'hôtel (piscine, restaurant, toilettes), de la nourriture dite « infâme », du non-respect des clients dans la salle de sport, de l'inexistence de la formule all-in, des boissons dites « chaudes », de la fréquence insuffisante à laquelle était réalisé le ménage dans les chambres et d'un sentiment d'insécurité (staff menaçant les touristes).

Ils mentionnent encore qu'ils ont dû acheter des draps de plages pour dormir dessus, qu'ils ont dû acheter des boissons fraîches à plusieurs reprises, qu'ils ont dû dépenser de l'argent pour aller au restaurant un soir sur deux, le montant de ces dépenses s'élevant à 510,- €.

Les demandeurs déclarent que les désagréments subis ont eu lieu durant toute la durée de leur séjour et qu'ils en ont informé le représentant de la défenderesse sur place le 23 août 2018 et l'hôtelier le 26 août 2018.

Le 31 août 2018, après le retour des vacances, les demandeurs ont porté plainte auprès de l'organisateur de voyages.

3.

Dans le cadre de la présente procédure, les demandeurs réclament le remboursement total du prix de leur voyage, soit le montant de 2.681,47 €.

2. Qualification de la relation contractuelle

4.

Il résulte des pièces du dossier soumis au Collège Arbitral que la défenderesse est intervenue en tant qu'organisateur de voyage au sens de la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages (ci-après « la Loi ») vis-à-vis des et qu'il existe dès lors un contrat d'organisation de voyage entre eux.

Cette qualification n'est pas contestée par la défenderesse.

3. Discussion

5.

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage en Tunisie (Sousse) pour 6 personnes pour la période du 22 au 29 août 2018.

La défenderesse est intervenue en tant qu'organisateur de voyage au sens de l'article 1, 1° de la Loi.

En vertu de l'article 13 de la Loi, si avant le départ, un des éléments essentiels du contrat d'organisation de voyages ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avertir le voyageur le plus rapidement possible, et en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages.

En vertu de l'article 15 de la Loi, s'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant l'objet du contrat d'organisation de voyages ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage et dédommage le voyageur à concurrence de cette différence en cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés.

En vertu de l'article 17 de la Loi 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.

En vertu de l'article 18 de la 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.

Sur base du dossier soumis à son appréciation, le Collège Arbitral estime que la défenderesse n'a manifestement pas exécuté le contrat d'organisation de voyages conformément aux attentes que les voyageurs pouvaient raisonnablement avoir sur base des dispositions de celui-ci.

Le Collège Arbitral retient la version des faits telle qu'exposée par les demandeurs et appuyée par les pièces qu'ils déposent.

Ainsi, les photos produites par les demandeurs démontrent à suffisance l'état globalement lamentable de l'hôtel, attestant en particulier du degré de qualité désastreux des fournitures de base mises à disposition des voyageurs (draps de lits, essuies, mobilier,...), mais également de graves manquements au niveau du respect des normes d'hygiène de base.

Le Collège Arbitral rappelle à cet égard qu'indépendamment de la classification de l'hôtel faisant partie d'un contrat de voyage offert sous l'application de la Loi, le respect des normes d'hygiène doit être considéré comme fondamental. Un manquement (manifeste) à ces normes doit dès lors être sanctionné de manière adéquate et sévère.

En termes de conclusions, la défenderesse n'apporte pas d'éléments concrets pour contredire la version des faits des demandeurs et se borne à avancer que « l'hôtel est réputé pour offrir des prestations d'un bon rapport qualité-prix pour un hôtel 3* en Tunisie » et que « l'hôtel coûte seulement 567 EUR pour 7 nuitées pour les 6 personnes ».

Le Collège Arbitral ne retient pas cette position. D'une part, le Collège ne peut que constater que la défenderesse ne dépose aucune pièce probante à l'appui de cette position. D'autre part, les pièces déposées par les demandeurs démontrent non seulement l'absence manifeste de services de « qualité » dans l'hôtel litigieux, mais également des infractions manifestes aux normes d'hygiène de base. En présence de telles infractions, la question du « rapport qualité - prix » est non pertinente.

En tout état de cause, l'état de l'hôtel XXX, tel qu'il apparaît sur les photos déposées par les demandeurs, ne correspond en rien aux photos illustrant le descriptif de l'hôtel figurant sur le site Web de la défenderesse, lequel descriptif ayant été déposé au dossier soumis au Collège Arbitral.

Ainsi, il doit être retenu que l'exécution du contrat d'organisation de voyage, qui comportait le séjour à l'hôtel XXX, n'a pas correspondu aux attentes des voyageurs.

Dès lors, la défenderesse est responsable sur base de l'article 17 de la Loi et est tenue de dédommager les voyageurs pour tout dommage subi en raison du non-respect des obligations de celle-ci.

7.

Après mûre réflexion, le Collège Arbitral évalue le dommage dans le chef des voyageurs au prix total de leur voyage, soit le montant de 2.681,47 €.

Cette évaluation tient compte des éléments suivants :

- Ainsi, les photos produites par les demandeurs démontrent à suffisance l'état globalement lamentable de l'hôtel, attestant en particulier du degré de qualité désastreux des fournitures de base mises à disposition des voyageurs (draps de lits, essuies, mobilier,...), mais également de graves manquements au niveau du respect des normes d'hygiènes de base.
- Indépendamment de la classification de l'hôtel faisant partie d'un contrat de voyage offert sous l'application de la Loi, le respect des normes d'hygiène doit être considéré comme fondamental et un manquement manifeste à ces normes doit dès lors être sanctionné de manière adéquate et sévère ;
- La défenderesse, en termes de conclusions, a elle-même indiqué que les photos démontrent que les voyageurs ont droit à une compensation, qu'elle évalue cependant à 10% du prix de leur voyage ;
- La défenderesse, en termes de conclusions, n'apporte pas d'éléments concrets pour contredire la version des faits des demandeurs ou pour appuyer sa position que « la situation à l'hôtel n'est pas aussi grave pour dédommager 2.681,47 EUR ou d'offrir le remboursement total du voyage » ;
- Les demandeurs ont porté plainte dès le début de leur séjour, ce qui est confirmé par le dossier de pièces de la défenderesse même (pièce 4 : « plainte sur place ») ; la défenderesse a donc été mise au courant du mécontentement des voyageurs dès le début de leur voyage mais a omis d'entreprendre les démarches adéquates pour y remédier et ce pendant toute la durée de leur séjour, alors que la situation se prêtait visiblement à un changement d'hôtel urgent ; à tout le moins, la défenderesse aurait dû proposer aux voyageurs d'être rapatriés vers la Belgique ; à défaut de solution apportée par la défenderesse, les voyageurs se sont vus obligés de rester dans l'hôtel XXX jusqu'à la fin de leur séjour ;
- Le groupe des voyageurs consistait en deux adultes mais également de deux jeunes adolescents (13 et 14 ans) et deux petits enfants (4 et 6 ans), ce qui rendait une solution encore plus urgente ;
- En l'espèce, le Collège Arbitral ne tient pas uniquement compte du coût du séjour sur place mais bien du prix total du voyage (y compris le coût des vols), étant donné qu'il a été démontré à suffisance que le voyage entier des demandeurs avait été gâché et qu'ils n'auraient jamais pris le vol s'ils avaient eu connaissance de l'état de l'hôtel XXX ;

La demande d'obtention du remboursement intégral du prix de voyage est dès lors accordée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Dit la demande recevable et fondée,

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs la somme de 2.681,47 €,

Ainsi jugé à Bruxelles à l'unanimité le 29 novembre 2018