

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 09 août 2018

En cause:

Mr. et Mme. A-B,

Mme. C;

Mr. et Mme D-E

Demandeurs,

Mr. A et Mr. D personnellement présents à l'audience ;

Contre:

OV ,

Lic. XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse,

représentée à l'audience par Mme. F ;

Nous soussignés:

Mr. G, président du collège arbitral ;

Mme H, représentant les consommateurs ;

Mme I, 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. J en qualité de greffier de service,

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 24/05/2018;

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 09/08/2018 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 09/08/2018 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que par l'intermédiaire de IV, les demandeurs ont réservé pour 9 p. un voyage en Turquie, du 15 au 29.07.2017, avec séjour à l'hôtel K 5* ,all in, 1 chambre famille 2 pièces, 1 lit suppl. et 1 chambre double, 1 lit suppl., vols BRU-ANTALYA et ANTALYA-BRU, voyage organisé par OV au prix de 7.942,32€.

Que dès lors des contrats de voyages ont été conclus 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 par l'intermédiaire de IV, les demandeurs ont réservé pour 9 p. un voyage en Turquie, du 15 au 29.07.2017, avec séjour à l'hôtel K 5*, all in, 1 chambre famille 2 pièces, 1 lit suppl. et 1 chambre double, 1 lit suppl., vols BRU-ANTALYA et ANTALYA-BRU, voyage organisé par OV au prix de 7.942,32€.

Sur place le demandeur a envoyé à OV customer relations un message depuis son smartphone :
« *Nous passons de mauvaises vacances suites aux nombreux problèmes survenus et à venir ... Nous comptons sur vous pour une indemnité à notre retour ...*

Le 17/07/2017 OV customer relations accuse réception de ce message .

Après leur retour les demandeurs formulent les plaintes suivantes :

- la navette de l'aéroport s'est arrêtée 45 min. à 10 min. de l'hôtel ...
- l'hôtesse n'a pas écouté les voyageurs et n'a pas voulu faire de plainte sur place ...
- tous les jours la même chose au buffet, réchauds pas allumés ...
- manque d'hygiène et de sécurité dans l'hôtel ...
- très mauvais état : moisissures partout, mosaïques manquantes, trous dans la piscine, petite fille rentrée avec plaques rouges sur le corps dû au manque d'hygiène dans les piscines, 2 tobogans fermés sur 6, snack toujours fermé avant 18h....
- moisissures autour de la piscine, petite vis ressortant du sol, statue dauphin pas fixée, de l'eau noir dans la piscine enfant ..., les mosaïques se détachaient des piscines....
- pas de lit bébé pendant 3 jours, manque de serviettes dans la chambre... couloirs en mauvais état, moquettes très sales, chambres pas prêtes et sales le 1^{er} jour

et exigent un remboursement .

Neckermann accuse réception de la plainte et communique la référence du dossier.

Le 01/08/2017 le demandeur A fait savoir à l'intermédiaire IV que le médecin a confirmé que la petite fille avait contracté de l'impétigo dû à une bactérie dans la piscine et que dès lors les frais de médecin et de pharmacie seront ajoutés au dossier de plaintes.

En novembre 2017 OV adresse une lettre aux demandeurs :

- déplorant qu'ils n'aient pas contacté le représentant local afin de signaler leurs remarques concernant l'hôtel ...
- présentant toutes leurs excuses pour le manque de services que les demandeurs décrivent et déplorant sincèrement l'absence et le manque d'assistance de leurs représentants....
- offrant, à titre de geste commercial, un chèque voyage d'un montant de 371,82€ (= 5% du prix total payé pour le voyage).

Les demandeurs rejetant cette offre, le 23/11/2017 OV accorde une compensation de 794,23€ sous forme de bons à valoir non échangeable en espèces et joint un bon à valoir supplémentaire de 422,41 €.

Le 29/11/2017 les demandeurs font savoir qu'ils voudraient 20% de remboursement (= 10% du prix total payé pour le voyage). OV toutefois maintient sa position qu'il est impossible de convertir les chèques voyages en cash.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 24/05/2018, les demandeurs soumettent le litige au collège arbitral et réclament 2.779,00 € (35% du prix du voyage) de dédommagement en espèces pour :

- manque de transparence lors de la réservation
- navette aéroport stoppée 45 min. en plein soleil à 10 min. de l'hôtel
- pas de lit bébé pendant trois jours
- chambre à côté des moteurs de climatisation, malgré demande d'être au calme pour bébé
- repas répétitifs et froids
- propreté et sécurité déplorable piscine enfant
- hygiène générale médiocre
- il a fallu 4 mois à l'organisateur pour formuler une réponse dérisoire
- proposition finale insuffisante de 794,23€ en bons à valoir.

En conclusions du 15/06/2018 la défenderesse estime la demande exagérée et hors proportion.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Par l'intermédiaire de IV, les demandeurs ont réservé pour 9 p. un voyage en Turquie, du 15 au 29.07.2017, avec séjour à l'hôtel K. 5*, all in, 1 chambre famille 2 pièces, 1 lit suppl. et 1 chambre double, 1 lit suppl., vols BRU-ANTALYA et ANTALYA-BRU, voyage organisé par OV au prix de 7.942,32€.

* manque de transparence lors de la réservation :

L'examen du dossier entier avec toutes les pièces et argumentations des parties ne révèle aucune faute ou manque aux obligations dans le chef de la défenderesse au niveau de la réservation du voyage.

* navette aéroport stoppée 45 min. en plein soleil à 10 min. de l'hôtel :

Le simple fait que tel arrêt de la navette n'était pas demandé ou apprécié par les demandeurs ne fait pas preuve d'une faute ou d'un manque aux obligations dans le chef de la défenderesse.

* pas de lit bébé pendant trois jours :

* chambre à côté des moteurs de climatisation, malgré demande d'être au calme pour bébé :

S'il résulte de l'examen du dossier que les voyageurs ont apparemment bien eu de problèmes pour avoir un lit d'enfant, il y a lieu aussi de constater qu'il n'y a dans le dossier aucune pièce prouvant une requête spéciale et ou confirmation d'une chambre spécialement calme pour le bébé.

* repas répétitifs et froids

L'appréciation de nourritures et boissons étant de nature très personnelle et subjective, le simple fait que les demandeurs trouvaient que les repas étaient répétitifs et froids ne fait pas preuve suffisante d'une faute ou d'un manque aux obligations dans le chef de la défenderesse.

- * propreté et sécurité déplorable piscine enfant
- * hygiène générale médiocre

Les photos produites par les demandeurs démontrent en effet bien trop de moisissures , moquettes sales, carreaux de sol endommagés, défauts dangereux dans et autour de la piscine.

- * il a fallu 4 mois à l'organisateur pour formuler une réponse dérisoire
- * proposition finale insuffisante de 794,23€ en bons à valoir .

Le règlement de litiges acceptant un délais de 4 mois pour trouver une solution au litige, le simple fait de formuler une réponse après 4 mois ne fait pas preuve suffisante d'une faute ou d'un manque aux obligations dans le chef de la défenderesse. Un dédommagement sous forme de bons à valoir et/ou chèques voyages par contre crée un lien inadmissible pour le voyageur qui se voit empêché de disposer librement du dédommagement accordé et ne contribue donc pas à la solution du litige.

Il y a donc lieu de constater que concernant les services hôteliers (problèmes pour avoir un lit d'enfant, moisissures, moquettes sales, carreaux de sol endommagés) ainsi que la propreté et sécurité dans et autour de la piscine et l'hygiène générale dans l'hôtel mentionnés ci-dessus les demandeurs prouvent qu'il n'y a pas eu la bonne exécution du contrat par l'organisateur du voyage 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. (art 17 loi contrats de voyage)

L'organisateur de voyages étant responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations, il incombe aux demandeurs de fournir la preuve d'aussi bien la faute, le dommage subi et le lien causal entre cette faute et ce dommage.

Compte tenu de la nature et de la durée des désagréments subis par les demandeurs, le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, 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 1.500,00€.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande des demandeurs s'avère fondée pour un montant de 1.500,00€ de dédommagement, à payer en espèces par la défenderesse avec annulation des bons à valoir et ou chèques de voyages déjà accordés; ces bons et chèques créant un lien inadmissible pour le voyageur qui se voit empêché de disposer librement du dédommagement accordé.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre OV recevable et fondée pour un montant de 1500,00€ de dédommagement, à payer en espèces par la défenderesse avec annulation des bons à valoir et ou chèques de voyages déjà accordés

Condamne OV à payer aux demandeurs 1.500,00€ de dédommagement en espèces.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 09.08.2018.

Le Collège Arbitral

SA2018-0047

Par l'intermédiaire de IV, les demandeurs ont réservé pour 9p. un voyage en Turquie, du 15 au 29.07.2017, avec séjour à l'hôtel K 5*, all in, 1 chambre famille 2 pièces, 1 lit suppl. et 1 chambre double, 1 lit suppl., vols BRU-ANTALYA et ANTALYA-BRU, voyage organisé par OV au prix de 7.942,32€.

Concernant les services hôteliers (problèmes pour avoir un lit d'enfant, moisissures, moquettes sales, carreaux de sol endommagés) ainsi que la propreté et sécurité dans et autour de la piscine et l'hygiène générale dans l'hôtel les demandeurs démontrent qu'il n'y a pas eu la bonne exécution du contrat par l'organisateur du voyage 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. (art 17 loi contrats de voyage)

L'organisateur de voyages étant responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations, il incombe aux demandeurs de fournir la preuve d'aussi bien la faute, le dommage subi et le lien causal entre cette faute et ce dommage.

Compte tenu de la nature et de la durée des désagréments subis par les demandeurs, le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, 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 1.500,00€.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande des demandeurs s'avère fondée pour un montant de 1.500,00€ de dédommagement, à payer en espèces par la défenderesse avec annulation des bons à valoir et ou chèques de voyages déjà accordés; ces bons et chèques créant un lien inadmissible pour le voyageur qui se voit empêché de disposer librement du dédommagement accordé.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 09/08/2018.