

**SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA  
COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

**AUDIENCE DU 22 OCTOBRE 2013**

**En cause de :**

Monsieur A et son épouse Madame B, tous deux domiciliés à XXX

Représentés à l'audience par Maître C, avocat dont les bureaux sont établis à XXX,

**contre :**

OV, ayant son siège social à XXX

Licence : XXX,

BCE : XXX

*Défenderesse* représentée à l'audience par Madame D, supervisor au service clientèle

**Nous soussignés :**

1° Monsieur XXX, domicilié à XXX, Président du Collège

2° Madame XXX, domiciliée à XXX,

3° Madame XXX, domiciliée à XXX,  
représentant les droits des consommateurs,

4° Madame XXX, domiciliée à XXX,

5° Monsieur XXX, domicilié à XXX,  
représentant le secteur de l'industrie du tourisme

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé boulevard du Roi Albert II, 16 (Ministère des Affaires Economiques) à 1000 Bruxelles.

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, rédigé, complété, signé le 27 février 2013 ; les demandeurs ayant donné par ailleurs procuration à leur conseil Maître C, avocat, dont les bureaux sont établis à XXX, aux fins d'introduire en leur nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages A.S.B.L.

Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française, au choix des parties, et notamment :

- l'accord écrit des parties sur la procédure d'arbitrage,
- les pièces déposées par elles,
- les moyens développés par écrit par les parties,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 22 octobre 2013
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 22 octobre 2013

## 1) **La procédure**

Il découle du dossier que les parties ont donné leur accord exprès de soumettre leur litige à la procédure arbitrale.

Le collège arbitral de Céans est donc compétent pour connaître du présent litige, aucun moyen d'incompétence n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

## 2) **Les faits**

Il résulte des pièces du dossier et des déclarations à l'audience que les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage en Turquie (Antalya), du 22 août 2012 au 1<sup>er</sup> septembre 2012, comprenant les vols aller/retour Bruxelles-Antalya et un séjour à l'hôtel A, pour un prix total de 4.228,66 EUR (cf. bon de confirmation), en formule all inclusive.

Cette réservation a été confirmée par la défenderesse le 13 juin 2012.

Les demandeurs affirment que leur séjour ne s'est pas déroulé conformément à leurs attentes.

Les désagréments invoqués par les demandeurs ont été précisés dans leur lettre de plainte du 9 septembre 2012 ainsi que résumés dans le questionnaire de plainte de la Commission Litiges Voyages.

Les principaux griefs invoqués sont les suivants :

- Hôtel très sale et très insécurisé ;
- Repas et boissons peu variés, gras, pas très appétissants ;
- Chambres équipées d'un air conditionné qui ne fonctionnant pas ;
- Prestations all-inclusive toutes pratiquement payantes ;
- Aucune animation/prestation en français ;
- Guide local fixant des rendez-vous et ne les respectant pas ;
  
- Alcool servi à des enfants de moins de 10 ans non accompagnés ;
- Insultes envers la famille des demandeurs et d'autres clients par le guide ;
- Morceaux de verre et de tessons de bouteille un peu partout dans l'hôtel et autour des piscines ;
- Assiettes de nourriture débarrassées : les aliments non consommés sont remis sur les buffets ;
- Absence de réaction et d'action ;
- Aucun support sur place ;

- ...

A l'appui de leurs griefs, les demandeurs déposent un dossier photographique.

Pour une liste exhaustive, il est renvoyé à leur lettre de plainte du 9 septembre 2012.

Les demandeurs se sont plaints sur place auprès du représentant de la défenderesse, qui leur a dans un premier temps proposé leur transfert parmi deux hôtels proposés, moyennant paiement d'un supplément. Cette proposition a été refusée par les demandeurs.

Un transfert vers l'hôtel B leur a par la suite été proposé, cette fois ci avec prise en charge de la différence de prix. Les demandeurs ont accepté ce transfert.

Dès leur retour, le 9 septembre 2012, les demandeurs ont adressé une lettre de plainte dans laquelle ils postulent une indemnisation fixée à 7.523,74 EUR.

Par courrier du 16 novembre 2012, la défenderesse leur répondait qu'elle refusait de leur octroyer une compensation.

Les parties n'ayant pas pu trouver d'arrangement amiable à leur litige, les demandeurs ont décidé d'introduire la présente procédure arbitrale.

### **3) La demande**

Les demandeurs demandent, dans leur formulaire de plainte et dans leurs conclusions que la défenderesse soit condamnée au paiement d'une indemnité de 7.523,74 EUR, montant se décomposant comme suit :

- Montant total du séjour (selon des demandeurs) :	4233,74 EUR ;
- Frais rooming GSM :	250,00 EUR ;
- Frais de taxi :	40,00 EUR ;
- Gaspillage jour de congé :	3000,00 EUR ;

### **4) Décision en droit**

L'article 17 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages stipule, en substance, que 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.

La défenderesse a agi dans le cas d'espèce en tant qu'organisateur de voyages et est donc soumise aux règles de responsabilité prévue à cet article.

Selon l'article 18 de la même 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, sauf si (notamment) les manquements sont imputables à un événement que l'organisateur de voyages

ne pouvait ni prévoir ni éviter même en faisant preuve de la plus grande prudence, en ce non compris les « overbookings ».

Il appartient aux demandeurs de fournir la preuve des reproches qu'ils formulent. En effet, et conformément aux prescriptions des articles 870 et suivants du Code judiciaires, le fardeau de la preuve incombe aux demandeurs. Il appartient au voyageur de prouver tout défaut dans l'exécution du contrat.

Dans le cas d'espèce, le collège arbitral constate que plusieurs des reproches formulés par les demandeurs ne sont étayés par aucun élément de preuve et sont en grande partie subjectifs, notamment concernant la qualité de la nourriture, hôtel très sale et insécurisé, formule all inclusive décevante.

L'examen du dossier photographique déposé au dossier par les demandeurs ne permet pas de conclure d'avantage que leurs attentes légitimes quant à leur séjour n'ont pas été rencontrées. Les photos produites n'éclairent guère le Collège arbitral et ne prouvent pas à suffisance la totalité des griefs formulés par ceux-ci.

Ensuite, et relativement aux griefs relatifs au fait que les activités prévues dans la brochure étaient soit payantes, soit inexistantes, le Collège arbitral est aussi d'avis que la responsabilité de la défenderesse ne peut être engagée sur cette base dans la mesure où les demandeurs n'établissent, ni n'apportent aucune preuve du dommage subit suite à cela.

Les demandeurs invoquent également que la défenderesse ne leur aurait pas prêté assistance et n'aurait ni agit, ni réagit comme il lui appartenait de le faire.

Il faut cependant constater que la défenderesse a, par l'intermédiaire de sa représentante sur place, offert des alternatives aux demandeurs et que la dernière de ces alternatives a été acceptée par ceux-ci.

Dès lors, le Collège arbitral ayant examiné les arguments, éléments et pièces du dossier, constate qu'aucune faute ni aucun manquement aux obligations n'est établi ou démontré dans le chef de la défenderesse.

La responsabilité de cette dernière n'étant pas engagée, le Collège arbitral est d'avis que la demande doit être déclarée non fondée.

**5) Les frais**

La demande dirigée contre la défenderesse n'étant pas fondée, les demandeurs en supporteront les frais et sont donc condamnés aux frais d'arbitrage s'élevant à 760,00 EUR.

**PAR CES MOTIFS,**

Le Collège arbitral statuant contradictoirement

Rejetant toutes autres conclusions plus amples ou contraires,

Dit la demande recevable mais non fondée,

Délaisse les frais d'arbitrage à charges des demandeurs, liquidés à la somme de 760,00 EUR.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 22 octobre 2013.

---