

**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:**

OV , ayant son siège XXX, XXX

Lic. XXX      N° Entreprise XXX

Défenderesse,

représentée à l'audience par Mme. C

**Nous soussignés:**

Mr. D, président du collège arbitral ;

Mme. E, représentant les consommateurs ;

Mr. F, 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 G, 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 09/02/2018;

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 6 p. un voyage en Turquie, Antalya, du 01/04/2017 au 15/04/2017, avec séjour à l'hôtel SUNCONNECT EFTALIA MARIN 5\* en chambre familiale 2 pièces avec 4 lits supplémentaires, all inclusive, vols BRU-ANTALYA et ANTALYA-BRU et assurance annulation, voyage organisé et confirmé par OV, au prix de 4.237,12€.*

*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 6 p. un voyage en Turquie, Antalya, du 01/04/2017 au 15/04/2017, avec séjour à l'hôtel SUNCONNECT EFTALIA MARIN 5\* en chambre familiale 2 pièces avec 4 lits supplémentaires, all inclusive, vols BRU-ANTALYA et ANTALYA-BRU et assurance annulation, voyage organisé et confirmé par OV, au prix de 4.237,12€.*

Un délogement étant proposé avant leur départ les demandeurs ont accepté de passer leurs vacances à l'hôtel SUNCONNECT SEA WORLD RESORT 5\*.

Arrivés sur place les demandeurs ont dû constater que l'hôtel SUNCONNECT SEA WORLD RESORT 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 SUNCONNECT SEA WORLD RESORT 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/OV et de l'hôtelier certaines infrastructures, animations et services ont été progressivement et/ou partiellement activés.

Une promesse de satisfaction/OV est prévue dans la brochure 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. Une compensation de 100,00€ offerte sur place a été refusé par les demandeurs. Les voyageurs n'ont pas poursuivi leurs vacances dans l'hôtel réservé et aucun chèque de vacances de 25% du prix total du voyage n'a été offert. Le 08/04/2017 les demandeurs ont procédé à un changement d'hôtel sans supplément. Les demandeurs ont poursuivi leurs vacances à l'hôtel ALBA QUEEN à partir du 08/04/2017.

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 OV) de 342,60€, ce qui devrait correspondre à un remboursement des sept nuitées passées à l'hôtel SUNCONNECT SEA WORLD RESORT 5\*.

Finalement, se référant à la promesse de satisfaction, les demandeurs exigent un dédommagement /remboursement de 1.059,28€ (25% du prix total du voyage) avec lequel la défenderesse ne peut être d'accord. Avec le questionnaire, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 09/02/2018, les demandeurs formulent finalement les plaintes suivantes contre l'organisateur du voyage :

*Kids club fermé le jour de l'arrivée + personnel absent. Accès des toboggans (adultes) cadenassé + jet d'eau fermé. Jet d'eau toboggans enfants fermé + maitre-nageur absent. Excréments d'animaux autour des piscines. Pas de musique ni d'activités adultes durant tout le séjour. 4 x40 minutes de football pour nos adolescents durant le séjour. Snack-bar inexistant les 4 premiers jours, idem pour les crèmes glacées. Kiosque de la plage pour les activités nautiques fermé tout au long du séjour. Amphithéâtre sale et non fonctionnel et aucun spectacle programmé au soir. Local Connect Teen Lounge fermé et Playstation placée en fin de séjour. Formule All Inclusive inexistant après 23h. au bar même pour les boissons non alcoolisées. Extinction de l'éclairage de l'hôtel après 23h.*

et exigent un dédommagement de 1.059,28 (25% du prix total du voyage).

### 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 09/02/2018, 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 6 p. un voyage en Turquie, Antalya, du 01/04/2017 au 15/04/2017, avec séjour à l'hôtel SUNCONNECT EFTALIA MARIN 5\* en chambre familiale 2 pièces avec 4 lits supplémentaires, all inclusive, vols BRU-ANTALYA et ANTALYA-BRU et assurance annulation, voyage organisé et confirmé par OV, au prix de 4.237,12€ un contrat d'organisation de voyages a été conclu avec l'organisateur de voyages OV 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 SUNCONNECT SEA WORLD RESORT 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 toboggans, 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/OVet de l'hôtelier certaines infrastructures, animations et services ont en effet été progressivement et/ou partiellement activés.

Une compensation de 100,00€ offerte sur place a été refusé par les demandeurs. Le 08/04/2017 les demandeurs ont procédé à un changement d'hôtel sans supplément. Les demandeurs ont poursuivi leurs vacances à l'hôtel ALBA QUEEN à partir du 08/04/2017.

Avec ce changement d'hôtel le 08/04/2017 les demandeurs ont pu limiter leurs dommages à la période du 01 au 08/04/2017. Cela n'empêche néanmoins qu' arrivés sur place et jusqu'au 07/04/2017 les demandeurs ont dû constater que, l'hôtel SUNCONNECT SEA WORLD RESORT 5\* étant en mode d'hiver, 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 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....*

Avec le changement d'hôtel le 08/04/2017 les demandeurs ont pu limiter leurs dommages à la période du 01 au 08/04/2017. Du fait qu'arrivés sur place les demandeurs ont jusqu'au 07/04/2017 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 600,00,00€.

La défenderesse a accordé aux demandeurs un chèque de voyage non échangeable en espèces et à prendre avec un prochain voyage OV de 342,60€. 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 600,00€ 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 600,00€

Dit la demande contre OV recevable et fondée pour le montant de 600,00€.

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs un dédommagement en espèces de 600,00€.

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

Le Collège Arbitral

SA2018-0035 : A / OV

Les demandeurs ont réservé pour 6 p. un voyage en Turquie, Antalya, du 01/04/2017 au 15/04/2017, avec séjour à l'hôtel SUNCONNECT EFTALIA MARIN 5\* en chambre familiale 2 pièces avec 4 lits supplémentaires, all inclusive, vols BRU-ANTALYA et ANTALYA-BRU et assurance annulation, voyage organisé et confirmé par OV, au prix de 4.237,12€.

Arrivés sur place les demandeurs ont dû constater que l'hôtel SUNCONNECT SEA WORLD RESORT 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 SUNCONNECT SEA WORLD RESORT 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. Les demandeurs ont procédé à un changement d'hôtel sans supplément et ont poursuivi leurs vacances à l'hôtel ALBA QUEEN à partir du 08/04/2017.

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. Avec le changement d'hôtel les demandeurs ont pu limiter leurs dommages à la période du 01 au 08/04/2017.

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 600,00€.

La défenderesse a accordé aux demandeurs un chèque de voyage non échangeable en espèces et à prendre avec un prochain voyage OV de 342,60€. 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 600,00€ 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.