

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 26 novembre 2019

En cause:

Mr. et Mme. A- B, XXX, XXX

Demandeurs,

Et Mme. B et Mr C, présents à l'audience ;

Contre:

OV sa, ayant son siège XXX, XXX

N° Entreprise XXX.XXX.XXX

Défenderesse,

Pas représentée à l'audience

Nous soussignés:

Mr D, président du collège arbitral ;
Mme E, représentant les consommateurs ;
Mr F, représentant les consommateurs ;
Mme G, représentant l'industrie du tourisme ;
Mr H, 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 I, 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 07/10/2019;

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 26/11/2019;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 26/11/2019;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 18/02/2019 les demandeurs ont réservé un voyage pour 3 personnes en Turquie, Bodrum, du 31/07 au 09/08/2019 avec séjour à l'hôtel Duja Bodrum 5*, chambre double type 22 village, vue sur mer, all in, vols BRU-BODRUM et BODRUM - BRU; voyage organisé et confirmé par OV au prix de 3.873,35€.

Que dès lors un contrat de voyage à forfait a été conclu au sens de l'art. 2 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage.

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 :

Le 18/02/2019 les demandeurs ont réservé un voyage pour 3 personnes en Turquie, Bodrum, du 31/07 au 09/08/2019 avec séjour à l'hôtel Duja Bodrum 5*, chambre double type 22 village, vue sur mer, all in, vols BRU-BODRUM et BODRUM - BRU; voyage organisé et confirmé par OV au prix de 3.873,35€.

Sur place les demandeurs ayant formulé une plainte auprès de l'hôtesse concernant

- attente jusqu'à 14.00 pour la chambre
- beaucoup d'insectes dans la chambre
- pas de vue sur mer
- seulement deux petits lits et un lit d'appoint pliable, l'hôtelier a remplacé le lit pliant par un divan lit.

Les voyageurs s'étant plaint de la vue sur mer de sa chambre, le 22/08/2019 OV propose un remboursement de 192,00€ ; montant refusé ce même 22/08/2019 par la demanderesse.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages les demandeurs se plaignent de :

- chambre non conforme
- la plage
- pas de vue sur mer, mais vue et bruit autoroute
- insectes dans la chambre
- accueil/réception sec, ne parlant pas de français
- repas ne sont pas convenables
- clients turcs favorisés

et exigent un dédommagement de 1.700 €.

En conclusions dd.05/11/2019 la défenderesse demande que la demande soit déclarée non fondée et que le geste commercial de 192,00€ du supplément vue sur mer soit déclaré correct et suffisant.

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 07/10/2019, c.à.d. dans les délais prévus par l'art. 77 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage.

Les demandeurs ont réservé un voyage pour 3 personnes en Turquie, Bodrum, du 31/07 au 09/08/2019 avec séjour à l'hôtel Duja Bodrum 5*, chambre double type 22 village, vue sur mer, all in, vols BRU-BODRUM et BODRUM - BRU; voyage organisé et confirmé par OV au prix de 3.873,35€.

Dès lors un contrat de voyage à forfait a été conclu au sens de l'art. 2 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage.

Art 33 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage : *L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.*

Art 34 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage : *Le voyageur informe l'organisateur... de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.*

Art 35 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage : *Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité conformément au présent article, les articles 47 à 52 s'appliquent.*

Les demandeurs se plaignent de :

- chambre non conforme
- la plage
- pas de vue sur mer, mais vue et bruit autoroute
- insectes dans la chambre
- accueil/réception sec, ne parlant pas de français
- repas ne sont pas convenables
- clients turcs favorisés

Les seules impressions des voyageurs concernant un accueil sec à la réception, le fait que le personnel de l'hôtel ne parlait pas de français et que les clients turcs étaient favorisés ne font absolument pas preuve objective et suffisante d'une éventuelle non-conformité, d'autant plus qu'il n'a nulle part été promis que le personnel de cet hôtel parlerait le français.

Examen fait du dossier entier il faut constater que la chambre double type 22 avec vue sur mer était bien la chambre que les voyageurs avaient réservé et qui était confirmée aux voyageurs. Les lits dans cette chambre correspondaient aux lits promis dans les Informations Importantes fournies aux voyageurs. Comme mentionné dans les Informations Importantes fournies aux voyageurs il est tout à fait normal que la chambre n'était accessible que l'après-midi du jour d'arrivée.

La qualité, la quantité, la variation et le goût des repas offerts dans l'hôtel font l'objet de l'appréciation subjective du client de l'hôtel et, en l'absence de preuves objectives, ne permettent pas la détection immédiate d'une non-conformité au sens de l'art2, 13°. de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage.

Les Informations Importantes fournies aux voyageurs mentionnent qu'une vue sur mer n'est pas nécessairement une vue frontale sur mer. Les demandeurs ont eu une vue de côté sur la mer. Une vue frontale sur mer n'a nulle part été promise. Compte tenu cependant de la déception et/ou du mécontentement des demandeurs concernant leur vue sur mer, la défenderesse a proposé un remboursement de 192,00€. Ce remboursement a été refusé par les voyageurs.

Dans la mesure que les demandeurs mentionnent aussi un problème d'insectes dans la chambre on cherche en vain une preuve suffisante non-conformité non-remédié.

Compte tenu du remboursement proposé de 192,00€ proposé par OV, il y a dès lors lieu de constater que la demande des demandeurs, pour autant que dirigée contre l'organisateur du voyage, dès lors est non fondée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit que la demande des demandeurs, pour autant que dirigée contre l'organisateur du voyage OV sa et compte tenu du remboursement proposé de 192,00€ proposé par OV, est non-fondée.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 26.11.2019.

Le Collège Arbitral