

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

**AUDIENCE DU 15 février 2018**

**En cause:**

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

Demandeurs,

Pas présents à l'audience

**Contre:**

OV , ayant son siège XXX, XXX

Lic. XXX

N° Entreprise XXX

Défenderesse,

représentée à l'audience par Mme. C et Mr. D

**Nous soussignés:**

Mr. E, président du collège arbitral ;

Mme. F, représentant l'industrie du tourisme ;

Mme. G, représentant les consommateurs ;

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 H 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 20/12/2017;

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 l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 15/02/2018;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé auprès de l'intermédiaire IV, XXX, un voyage en Jordanie, pour 4 personnes, du 20 au 27/12/2016 avec vols BRU-AQABA et AQABA-BRU et séjour à l'hôtel Mövenpick Resort & Spa Tala Bay 5\*, demi-pension, voyage organisé par OV, au prix total de 3.188,00€.

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 les demandeurs ont réservé auprès de l'intermédiaire IV, XXX, un voyage en Jordanie, pour 4 personnes, du 20 au 27/12/2016 avec vols BRU-AQABA et AQABA-BRU et séjour à l'hôtel Mövenpick Resort & Spa Tala Bay 5\*, demi-pension, voyage organisé par OV, au prix total de 3.188,00€.

Suite à une plainte formulée sur place, aucune solution ne pouvant être trouvée dans l'hôtel Mövenpick Resort & Spa Tala Bay et un retour anticipé s'avérant impossible, les demandeurs ont été transférés à l'hôtel Kempinski, Aqaba, le 22.12.2016, moyennant paiement d'un supplément de 470,00€.

Les demandeurs demandant une indemnisation, la défenderesse – d'abord sous forme de cheque de voyage et finalement en espèces – propose un montant de 740,00€ couvrant les 470,00€ de supplément de transfert, 130,00€ forfait frais GSM, 140,00 € pour 2 nuitées à l'hôtel Mövenpick Resort & Spa Tala Bay .

Les demandeurs confirment qu'ils ne pourraient accepter qu'un dédommagement financier avoisinant les 2000,00 €.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 20/12/2017 formulent les plaintes suivantes contre l'organisateur du voyage :

- manque général d'hygiène et de confort
- absence de considération lors des plaintes
- travaux en cours dans l'hôtel non communiqués
- commodités défectueuses ou en travaux
- deux jours passés dans la chambre, attente feedback hôtesse
- visite de Petra impossible

et exigent un dédommagement de 2.000,00€ pour nuitées, gsm, transfert et congés perdus.

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 20/12/2017, 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 un voyage en Jordanie, pour 4 personnes, du 20 au 27/12/2016 avec vols BRU-AQABA et AQABA-BRU et séjour à l'hôtel Mövenpick Resort & Spa Tala Bay 5\*, demi-pension, voyage organisé par OV, au prix total de 3.188,00€ un contrat d'organisation de

voyages a été conclu avec l'organisateur de voyages OV sa au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

Examen fait de tous les éléments du dossier, on peut considérer suffisamment prouvé :

- a- que des travaux étaient en cours dans l'hôtel
- b- que suite à leur arrivée tardive les demandeurs n'ont reçu qu'une collation
- c- que la piscine principale était hors service pour maintenance
- d- que le 22/12/2016 les demandeurs ont été transférés à un autre hôtel, moyennant supplément de 470,00 €.

Toutes les autres plaintes formulées par les demandeurs concernant manque d'hygiène et confort, absence de considération lors des plaintes,... résultent plutôt d'une appréciation personnelle et subjective des demandeurs ; appréciation qui en soi n'est pas preuve suffisante d'une faute ou d'un manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage.

Il y a donc lieu de constater que pour les points a)-b)-c)-d) 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)

Dans la mesure qu'il y aurait eu impossibilité de visiter Petra, les demandeurs ne prouvent pas que celle-ci a vraiment été causé par des fautes ou manques aux obligations de l'organisateur du 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 900,00€.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande des demandeurs s'avère fondée pour un montant de 900,00€ de dédommagement.

### **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 900,00€ .

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs un dédommagement de 900,00€.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 15.02.2018.

Le Collège Arbitral

A170955 A / OV

Les demandeurs ont réservé auprès de l'intermédiaire IV, XXX, un voyage en Jordanie, pour 4 personnes, du 20 au 27/12/2016 avec vols BRU-AQABA et AQABA-BRU et séjour à l'hôtel Mövenpick Resort & Spa Tala Bay 5\*, demi-pension, voyage organisé par OV, au prix total de 3.188,00€.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 20/12/2017, les voyageurs formulent les plaintes suivantes contre l'organisateur du voyage :

- manque général d'hygiène et de confort
- absence de considération lors des plaintes
- travaux en cours dans l'hôtel non communiqués
- commodités défectueuses ou en travaux
- deux jours passés dans la chambre, attente feedback hôtesse
- visite de Petra impossible

et exigent un dédommagement de 2.000,00€ pour nuitées, gsm, transfert et congés perdus.

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 900,00€. Il y a dès lors lieu de constater que la demande des demandeurs s'avère fondée pour un montant de 900,00€ de dédommagement.

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs un dédommagement de 900,00€.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 15/02/2018.