

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 27 mars 2025

En cause :

M. A, domicilié à XXX, XXX et **Mme B** domiciliée à la même adresse

Mme B présente à l'audience, assistée de Mme C

Contre :

IV, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.00.000, ayant son siège social à XXX, XXX

OV, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000, ayant son siège social à XXX, XXX

Représentées par M. D

Vu -

- les articles 1676 et suivants du Code Judiciaire ;
- le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages, le 16 janvier 2025 ;
- le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- la convocation, du 20 janvier 2025, des parties à comparaître à l'audience du 27 mars 2025 ;
- L'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 27 mars 2025.

Nous, soussignés :

- Maître E, Président du Collège Arbitral,
- Madame F, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur G, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé à City Atrium, Rue de 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 à City Atrium, Rue de Progrès 50, 1210 Bruxelles,

assistés de Madame H, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Les plaignants, M. A et Mme B ont réservé un voyage à forfait via le site de IV pour un séjour à Kos, Grèce, du 6 juin 2024 au 20 juin 2024, à l'hôtel Atlantica Beach Resort Kos 5 étoiles, en formule all-inclusive. Le prix total de la réservation était de 3.981,00 EUR.

2.

À leur arrivée à l'hôtel, les plaignants ont constaté plusieurs problèmes qui ne correspondaient pas aux descriptions faites sur le site de OV. En particulier, ils ont signalé des nuisances sonores dues à la situation géographique de l'hôtel, une classification de l'hôtel qui ne correspondait pas à un établissement 5 étoiles selon leurs critères, ainsi que des services, notamment pour les restaurants et les boissons, qui ne correspondaient pas aux attentes créées par la brochure. De plus, des équipements essentiels, tels que la télévision et l'internet, étaient absents de leur chambre, et ils ont également eu des problèmes avec le nettoyage de leur chambre à leur arrivée.

3.

Les plaignants ont formulé plusieurs plaintes contre OV concernant ces manquements et ont demandé une compensation pour les désagréments subis. Cependant, malgré la reconnaissance de certains problèmes par OV, les plaignants n'ont pas accepté la solution proposée, qui consistait à changer de chambre ou à rester dans l'hôtel. Ils ont également pris la décision de revenir en Belgique de manière anticipée, ce qui a entraîné des frais supplémentaires et la rupture unilatérale du contrat de voyage.

4.

Les plaignants exigent une indemnisation de 4.578,99 EUR, ce qui représente environ 115% du prix total de leur voyage. OV a proposé une compensation de 627,00 EUR, ce qui représente environ 15% du prix total du voyage, mais les plaignants continuent de réclamer un remboursement intégral, ainsi qu'une compensation pour les frais supplémentaires liés à leur retour anticipé.

5.

Le Demandeur et la Défenderesse n'ont pas trouvé de solution amiable à leur litige, ce qui a conduit le Demandeur à saisir la Commission de Litiges Voyages.

B. PROCEDURE

6.

Le Collège Arbitral, après examen du dossier, se déclare compétent pour prendre connaissance de la demande.

La compétence de la Commission de Litiges Voyages n'est pas contestée par les parties.

C. DEMANDES

7.

Les plaignants demandent une indemnité de 4.578,99 EUR de la part de OV.

8.

OV demande que la compensation proposée de 627,00 EUR soit considérée comme raisonnable et suffisante

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

9.

Un contrat de voyage à forfait a été conclu au sens de l'article 2, 3° de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (ci-après dénommée « loi du 21 novembre 2017 »).

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

E. DISCUSSION

10.

Les plaignants ont réservé un voyage à forfait avec OV pour un séjour à Kos, Grèce, dans l'hôtel Atlantica Beach Resort Kos 5 étoiles. À leur arrivée, les plaignants ont rencontré plusieurs problèmes, notamment des nuisances sonores dues à la proximité de l'hôtel avec l'aéroport.

11.

Bien que cet emplacement ait été mentionné dans les informations préalables à la réservation, il est important de souligner que la localisation de l'hôtel, proche d'un aéroport, n'est pas inhabituelle, notamment dans les zones insulaires. La proximité de l'aéroport ne constitue donc pas une non-conformité majeure, et le fait que cela ait été connu avant la réservation rend difficile la qualification de ce problème comme étant une défaillance de l'organisateur.

12.

En ce qui concerne la classification de l'hôtel en tant que 5 étoiles, il convient de préciser que la classification des hôtels varie d'un pays à l'autre. En Grèce, la norme pour un hôtel 5 étoiles peut être différente de celle en Belgique, et la classification attribuée par les autorités locales doit être prise en compte. La comparaison entre les critères belges et grecs ne peut pas justifier une réclamation pour non-conformité sur ce point.

13.

Il est également important de noter que la réservation de ce voyage a été effectuée en ligne, ce qui a permis aux plaignants de connaître à l'avance les informations sur l'hôtel, y compris ses services, son emplacement et sa classification. La situation rencontrée par les plaignants a été le résultat de circonstances qui, bien que regrettables, ne constituent pas une défaillance majeure du côté de OV.

14.

En revanche, les services de l'hôtel n'ont pas répondu aux attentes des plaignants, notamment en ce qui concerne l'hébergement, le nettoyage et les équipements fournis dans la chambre. OV a reconnu la faute, a fourni une assistance et a proposé une compensation partielle de 627,00 EUR, ce qui représente une tentative raisonnable de résoudre le problème.

15.

La réaction des plaignants, bien que compréhensible dans le contexte des désagréments rencontrés, semble avoir été disproportionnée par rapport à la nature des problèmes subis. Les désagréments, bien que notables, ne justifient pas une indemnisation aussi élevée que celle demandée par les plaignants. Le montant proposé de 627,00 EUR, en compensation des services non conformes, est donc jugé suffisant pour compenser de manière équitable les inconvénients rencontrés pendant leur séjour.

16.

En conclusion, la demande des plaignants est recevable et partiellement fondée. La compensation de 627 EUR est accordée en raison des services non conformes, tout en tenant compte de la nature des désagréments et de la réaction disproportionnée par rapport à la situation.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

Statuant de manière contradictoire à l'encontre de toutes les parties,

Se déclare compétent pour prendre connaissance de la demande des Demandeurs,

Déclare la demande des Demandeurs contre la Défenderesse recevable et partiellement fondée,

Condamne la Défenderesse à verser au Demandeurs la somme de 627,00 EUR,

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 27 mars 2025.