

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

**AUDIENCE DU 16 mars 2017**

**En cause:**

Mr et Mme A – B , XXX.

Demandeurs

personnellement présents à l'audience.

**Contre:**

OV, ayant son siège à XXX  
Lic. XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse,  
Représentée à l'audience par Mme C,

**Nous soussignés:**

- Mr XXX, président du collège arbitral ;
- Mr XXX, , représentant l'industrie du tourisme ;
- Mme XXX, représentant l'industrie du tourisme ;
- Mr XXX, représentant les consommateurs ;
- Mr XXX 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 de Mme XXX 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 09/01/2017 ;
- 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 la convocation des parties à comparaître à l'audience du 16/03/2017 ;
- Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 16/03/2017 ;

SA2017-0015

### QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que de la brochure OV un voyage à Tenerife du 23/06/2016 au 04/07/2016 a été réservé pour 2p. avec vols Bruxelles-Tenerife, Tenerife-Bruxelles et séjour à A 4\* en chambre double, demi-pension, au prix global de 2.211,14€.

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 :

Les demandeurs ont réservé de la brochure OV un voyage à Tenerife, (d'abord du 19/06/2016 au 30/06.2016, puis changé) du 23/06/2016 au 04/07/2016 pour 2p. avec vols Bruxelles-Tenerife, Tenerife-Bruxelles et séjour à A 4\* en chambre double, demi-pension, au prix global de 2.211,14€.

Lors de la réservation initiale les demandeurs seraient informés de travaux de rafraîchissement de peinture dans certaines chambres de l'hôtel.

Une confirmation du voyage dd. 18.05.2016, dont copie dans le dossier, ne fait aucune mention de travaux.

Sur place les demandeurs trouvent un chantier empêchant l'accès à la piscine et à l'entrée principale de l'hôtel et causant des nuisances de poussière et de bruit.

Il s'avère d'un compte-rendu d'entretien dd. 04/07/2016 qu'une plainte a été formulée sur place par les demandeurs. Une excursion pour 2 pers. proposée par le représentant local n'a pas été acceptée par les demandeurs. Un changement d'hôtel proposé n'a pas été accepté par les demandeurs.

De retour du voyage les demandeurs formulent une plainte écrite, demandant le remboursement de la totalité du voyage.

La défenderesse propose un remboursement de 213,11 ; montant refusé par les demandeurs qui estiment ce montant insuffisant.

Avec le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 09/01/2017, les demandeurs soumettent le litige au collège arbitral de la Commission de Litiges Voyages et formulent les plaintes suivantes :

- mauvaises informations quant à la description de l'hôtel, pas de baignade dans la piscine, wifi uniquement à l'accueil, ...
- absence d'informations que des chantiers et travaux lourds étaient en cours dans l'hôtel lors de la réservation
- nuisances sonores, visuelles et résiduelles (poussières) au quotidien
- séjour pénible et très désagréable
- énorme déception, fatigue physique et morale. Non-respect de ses obligations envers ses clients ;

pour finalement exiger un dédommagement de 1.933,91€, composé de :

- |                            |           |
|----------------------------|-----------|
| - 80% montant du voyage    | 1.768,91€ |
| - frais de conciliation    | 50,00€    |
| - frais d'arbitrage        | 75,00€    |
| - dépenses supplémentaires | 40,00€    |

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Par l'intermédiaire IV les demandeurs ont réservé de la brochure OV un voyage à Tenerife, (d'abord du 19/06/2016 au 30/06.2016, puis changé) du 23/06/2016 au 04/07/2016 pour 2p. avec vols Bruxelles-Tenerife, Tenerife-Bruxelles et séjour à A 4\* en chambre double, demi-pension, au prix global de 2.211,14€.

Lors de la réservation initiale les demandeurs ont été informés que des travaux de rafraîchissement de peinture dans certaines chambres de l'hôtel étaient en cours.

La confirmation du voyage dd. 18.05.2016, dont copie dans le dossier, ne fait aucune mention de travaux.

Sur place les demandeurs trouvent un chantier empêchant l'accès à la piscine et à l'entrée principale de l'hôtel et causant des désagréments de poussière et de bruit.

Il s'avère d'un compte-rendu d'entretien dd. 04/07/2016 qu'une plainte a été formulée sur place par les demandeurs. Une excursion pour 2 pers. proposée par le représentant local n'a pas été acceptée par les demandeurs. Un changement d'hôtel proposé n'a pas été accepté par les demandeurs.

Il y a lieu de constater que dans le cas présent l'organisateur du voyage n'a pas assuré 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 en découlent, les demandeurs ne devant pas s'attendre dans l'hôtel au chantier bruyant et poussiéreux où de lourds travaux étaient en cours à la piscine dès lors totalement hors service et au wifi uniquement à l'accueil (la brochure mentionne clairement wifi partout à l'hôtel) qu'ils y ont trouvé.

Art. 17 loi contrats de voyage : 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 en découlent.....

Art. 18 loi contrats de voyage : 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....

Il s'avère qu'il y a en effet eu des manques aux obligations et/ou fautes dans le chef de l'organisateur du voyage et que dès lors les voyageurs ont connu des désagréments, inconvénients et déceptions.

Dans la mesure que les nuisances suite aux travaux rendaient le séjour pénible, très désagréable, énormément décevant et causant fatigue physique et morale, il y a peut-être lieu de regretter que les demandeurs n'aient pas saisi l'occasion de limiter ces désagréments, inconvénients et déceptions et ont refusé le changement d'hôtel proposé parce que la chambre y était trop étroite et parce que cet hôtel accueillait de familles avec enfants.

Le collège arbitral, après mûres réflexions fixe le dommage des demandeurs pour les désagréments, inconvénients et déceptions énumérés ci-dessus ex aequo et bono à 300,00€ pour tout dommage subi.

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Statuant contradictoirement ;

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre OV recevable et fondée dans la mesure suivante ;

Fixe le dommage des demandeurs à 300,00€

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 300,00€

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 16.03.2017.

Le Collège Arbitral