

SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 10 MARS 2016

En cause de :

Monsieur A, et son épouse Madame B, domiciliés ensemble à XXX
Monsieur C, domicilié XXX

Demandeurs qui ne comparaissent pas.

contre :

OV, ayant son siège social à XXX
Lic XXX
N° Entreprise : XXX

Défenderesse
représentée par Monsieur D

Nous soussignés :

1° Maître XXX, Présidente du Collège ;

2° Madame XXX,
3° Monsieur XXX,
représentant les associations des consommateurs ;

4° Madame XXX,
5° Monsieur XXX,
représentant le secteur de l'industrie du tourisme ;

tous ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de litiges voyages, 50 rue du Progrès à 1000 Bruxelles ;

Assistés de Madame XXX, en qualité de Greffier,

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé Rue du Progrès 50, (Ministère des Affaires Economiques) à 1210 Bruxelles.

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, rédigé, complété, signé le 20 janvier 2016;

Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française, au choix des parties, et notamment :

- l'accord écrit des parties sur la procédure d'arbitrage,
- les pièces déposées par la partie demanderesse,
- la convocation écrite à comparaître à l'audience du 10 mars 2016
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 10 mars 2016 en présence de la seule défenderesse.

1. LES FAITS

Les parties demanderesses ont réservé le 27 mars 2015, avec confirmation du même jour un séjour du 1^{er} mai au 4 mai 2015 à Rome pour 3 personnes, à l'Hôtel A, 4 étoiles selon catalogue pour le prix de 1860.54€.

A l'arrivée des voyageurs, l'hôtelier leur a indiqué qu'aucune réservation n'avait été effectuée à leur nom.

Les voyageurs ont dès lors été logés dans une chambre qui ne correspondait pas du tout à ce qui était annoncé dans la brochure et faisait l'objet du contrat entre parties.

Cependant, dès le lendemain, les voyageurs ont pu séjourner dans une chambre conforme à leur réservation. Ils ne formulent, par ailleurs, pas d'autres plaintes.

2. LA DEMANDE

Les voyageurs demandent une indemnité égale à 297€ représentant la valeur d'une nuitée outre 53€ de frais divers, soit 350 € au total.

3. DECISION EN DROIT

Le présent litige concerne un contrat de voyage régi comme tel, notamment, par la loi du 16/02/1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages.

Il n'est pas contesté que la demande est introduite dans les délais légaux.

Elle est donc recevable.

A l'audience, OV ne conteste pas le fait que les voyageurs n'ont pu être logés, durant la première nuit, dans une chambre correspondant à leur réservation.

A cet égard les voyageurs ont précisé dans leur dossier de pièces que la chambre où ils ont logé la première nuit était située dans le hall de l'hôtel au rez-de-chaussée, qu'il y avait des odeurs d'égout et vue uniquement sur une cour intérieure.

Les photos ne correspondent pas à ce que les voyageurs étaient en droit d'attendre en fonction de leur réservation, ce que OV ne conteste pas.

OV a proposé une indemnité égale à 15% de la valeur de la première nuitée soit 50€.

Le Collège arbitral, estime que, compte tenu notamment du fait qu'il s'agit d'un très court séjour et dès lors de l'importance que revêt le dommage, même durant une seule nuit, il y a lieu d'allouer aux voyageurs un montant équivalent approximativement au coût d'une nuit, soit la somme de 300€, montant arrondi et visant à l'indemnisation globale du préjudice subi par les voyageurs (application des articles 15, 17 et 19§4 de la loi du 16/02/1994 déjà cités).

En effet en ce qui concerne la somme de 53€ également réclamée par les voyageurs, à titre de frais divers: téléphone, intermédiaires, Test-achats, courrier..., le Collège ne trouve aucun justificatif précis au dossier et ne peut dès lors retenir cette demande comme telle.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral déclare la demande recevable et largement fondé.

Condamne la partie défenderesse OV à payer aux demandeurs la somme de 300€.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles, le 10 mars 2016.

RESUME

Voyage à Rome du 1^{er} au 4 mai 2015.

Hôtel non réservé en ce qui concerne la première nuit.

Attribution d'une chambre ne correspondant pas à la qualité réservée durant une nuit dans le cadre d'un séjour de 3 nuitées.

Article 15, 17 et 19§4 de la loi du 16/02/1994.

Indemnité égale à la valeur de la totalité de la nuit litigieuse (300€).

Unanimité