

**SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA
COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

AUDIENCE DU 22 OCTOBRE 2013

En cause de :

Madame A et son époux, Monsieur B, tous deux domiciliés à XXX,

Représenté à l'audience par Madame A, agissant tant en nom personnel et comme mandataire de son époux Monsieur B.

contre :

OV, ayant son siège social à XXX
Licence : XXX,
BCE : XXX

Défenderesse représentée à l'audience par Madame C, Supervisor au service clientèle

Nous soussignés :

1° Monsieur XXX, domicilié à 1200 BRUXELLES, XXX, Président du Collège

2° Madame XXX, domiciliée à XXX,
3° Madame XXX, domiciliée à XXX,
représentant les droits des consommateurs,

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

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 boulevard du Roi Albert II, 16 (Ministère des Affaires Economiques) à 1000 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 27 février 2013 ; le second nommé ayant donné par ailleurs procuration à son épouse, Madame A, d'introduire en son nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages A.S.B.L.

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 elles,
- les moyens développés par écrit par les parties,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 22 octobre 2013
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 22 octobre 2013

1) **La procédure**

Il découle du dossier que les parties ont donné leur accord exprès de soumettre leur litige à la procédure arbitrale.

Le collège arbitral de Céans est donc compétent pour connaître du présent litige, aucun moyen d'incompétence n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

2) **Les faits :**

Il résulte des pièces du dossier et des déclarations faites à l'audience que les demandeurs ont réservé le 10 mai 2012 auprès de la défenderesse, via IV, un voyage au Maroc (Agadir), du 4 juillet 2012 au 12 juillet 2012, comprenant les vols aller/retour Bruxelles-Agadir et un séjour à l'hôtel A en formule all inclusive, pour un prix total de 2.777,12 EUR.

Cette réservation a été confirmée par la défenderesse le 21 juin 2012.

Les demandeurs affirment que leur séjour ne s'est pas déroulé conformément à leurs attentes.

Les désagréments invoqués par les demandeurs ont été précisés dans leur lettre de plainte du 27 juillet 2012 ainsi que résumés dans le questionnaire de plainte de la Commission Litiges Voyages.

Les principaux griefs invoqués sont les suivants :

- Vaisselle sale ;
- Hôtel sale avec de la merde dans les couloirs ;
- Cafards dans le restaurant ;
- Boissons au distributeur chaudes et imbuables ;
- Pas d'assaisonnements dans les plats ;
- Assistance sur place nulle ;
- ...

Pour une liste exhaustive des désagréments invoqués par les demandeurs, il est renvoyé à leur lettre du 27 septembre 2012.

Une première plainte a été formulée sur place par les demandeurs auprès d'une représentante de la défenderesse.

Dès leur retour, les demandeurs ont adressé la lettre de plainte datée du 27 septembre 2012 et dans laquelle ils postulent une indemnisation « à concurrence du préjudice subi ».

Par courrier du 3 janvier 2012, la défenderesse a répondu à cette réclamation et a expliqué aux demandeurs qu'elle refusait d'octroyer toute compensation dans leur dossier.

Après un abondant échange de mails et lettres entre parties, les parties n'ayant pas pu trouver d'arrangement amiable à leur litige, les demandeurs ont décidé d'introduire la présente procédure arbitrale.

Conformément au questionnaire de plainte de la Commission Litiges Voyages, les demandeurs ont estimé que leur préjudice s'élève à la somme totale de 2.000 EUR.

3) La demande

Les demandeurs demandent dans leur formulaire de plainte que la défenderesse soit condamnée au paiement de 2.000,00 EUR.

4) Décision en droit

L'article 17 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages stipule, en substance, que l'organisateur de voyage 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, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services.

La défenderesse a agi dans le cas d'espèce en tant qu'organisateur de voyages et est donc soumise aux règles de responsabilité prévue à cet article.

Selon l'article 18 de la même loi, 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, sauf si (notamment) les manquements sont imputables à un événement que l'organisateur de voyages ne pouvait ni prévoir ni éviter même en faisant preuve de la plus grande prudence, en ce non compris les « overbookings ».

Il appartient aux demandeurs de fournir la preuve des reproches qu'ils formulent.

Dans le cas d'espèce, le collège arbitral constate que plusieurs des reproches formulés par les demandeurs ne sont étayés par des éléments de preuve peu convainquant et sont en grande partie subjectifs.

Il s'agit spécifiquement de la qualité de la nourriture et des boissons, de la propreté de l'hôtel, de la propreté de la vaisselle, de la qualité des snacks, de la température de l'eau de la piscine.

Il n'en reste pas moins que même à considérer que les éléments de preuves fournis par les demandeurs sont minces, le Collège arbitral est d'avis qu'il existe suffisamment d'éléments présents au dossier confortant les réclamations des demandeurs et permettant de conclure que

le voyage ne correspondait pas à celui que pouvait raisonnablement attendre ces derniers .La défenderesse n'a dès lors pas satisfait pleinement à son obligation découlant de l'article 17 de la loi précitée.

Il résulte dès lors de ces considérants que la demande de dédommagement des demandeurs est dès lors fondée bien que partiellement.

Le collège arbitral est d'avis que, à défaut d'éléments plus concrets ou mieux établis, le préjudice sera fixé *ex aequo et bono* à 500 EUR (c'est-à-dire apprécié en équité).

5) Frais

La demande n'étant que partiellement accordée, les frais de procédure qui s'élèvent à un montant de 200,00 € sont repartis de la manière suivante :

- 100 EUR à charge des demandeurs ;
- 100 EUR à charge de la défenderesse.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral statuant contradictoirement

Rejetant toutes autres conclusions plus amples ou contraires,

Dit la demande recevable et partiellement fondée

Condamne la défenderesse à payer un montant fixé à 500,00 EUR

Condamne les demandeurs et la défenderesse chacun à un montant de 100,00 EUR au titre de frais d'arbitrage.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 22 octobre 2013.
