

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

**AUDIENCE DU 27 mars 2018**

**En cause:**

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

représentés à l'audience par Mme. B, assistée de Mme. C.

**Contre:**

OV , ayant son siège XXX  
Lic. XXX Nr° Entreprise XXX

Défenderesse,

représentée à l'audience par 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 25/01/2018;

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 27/03/2018;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 27/03/2018 ;

### QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que par l'intermédiaire de l'agence XXX, XXX, les demandeurs ont réservé pour 3 p. un voyage en Crète, du 21 au 28/08/2017, avec séjour à l'hôtel Kirki Village 3\*, Chania, en chambre double standard type 20, demi-pension, vols BRU-CHANIA et CHANIA-BRU, voyage organisé et confirmé par OV, au prix de 1.250,38€.

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 :

Il résulte des dossiers déposés par les parties que par l'intermédiaire de l'agence XXX, XXX, les demandeurs ont réservé pour 3 p. un voyage en Crète, du 21 au 28/08/2017, avec séjour à l'hôtel Kirki Village 3\*, Chania, en chambre double standard type 20, demi-pension, vols BRU-CHANIA et CHANIA-BRU, voyage organisé et confirmé par OV, au prix de 1.250,38€.

Un formulaire de notification signé le 22/08/2017 par le voyageur XXX et le représentant local XXX nous apprend que la plainte suivante a été formulée sur place : *Notre clients ne se sont pas sentis en sécurité par absence de personnel de nombreuses heures. Il n'y a pas de réception 24h/24. Ils n'avaient eu aucune aide du personnel à l'arrivée à 23h. Leurs chambres sont sales et pas de confort. Attention Hygiène. En Crète on doit jeter le papier WC dans une poubelle.*

Après le voyage les demandeurs maintiennent et développent leur plainte écrite et exigent un dédommagement de 60% du prix du voyage. En lettre dd. 06/11/2017 accorde un remboursement à titre commercial de 5% du prix du voyage : 62,51€.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 25/01/2018, les demandeurs soumettent le litige au collège arbitral et, formulant des plaintes concernant la réception (24h/24), aéro à l'arrivée, hygiène (draps, sanitaires, serviettes, prises, WC, nettoyage, literie, nourriture, service, représentant désagréable... pour finalement exiger un dédommagement de 739,20€ pour *repas en extérieur, pas de confort et manque de propreté dans l'établissement, manque de considération et de respect de la part de TUI pendant et après le voyage.*

### 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 25/01/2018, 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 pour 3 p. un voyage en Crète, du 21 au 28/08/2017, avec séjour à l'hôtel Kirki Village 3\*, Chania, en chambre double standard type 20, demi-pension, vols BRU-CHANIA et CHANIA-BRU, voyage organisé et confirmé par OV, au prix de 1.250,38€. un contrat d'organisation de voyages a été conclu avec l'organisateur de voyages OV au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

Art. 17 la loi du 16.2.1994 contrats de voyages : 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 découlent de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services ....

Art. 18 la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages : 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 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 (art. 1382 Code Civil).

Il y a toutefois lieu de constater que les demandeurs démontrent / prouvent bien peu de mauvaise exécution du contrat, faute ou manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage :

- Dans un petit hôtel 3\* de village (en Crète) on ne peut pas s'attendre raisonnablement à un service de réception ouvert 24/24. Vu l'heure tardive d'arrivée à l'hôtel, la climatisation étant payante, il était donc évident qu'il fallait attendre l'ouverture de la réception le lendemain pour demander ce service.
- La plainte sur place et les photos concernant literie, draps, serviettes et aménagement des chambres dans cet hôtel 3\* ne démontrent/prouvent pas vraiment des anomalies qui auraient pu causer réel dommage aux voyageurs.
- Les photos permettent par contre bien de constater que, la propreté y laissant en effet à désirer l'entretien et le nettoyage dans la chambre ne répondaient pas 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.
- Il est bien connu que certainement en Crète on est bien souvent prié de jeter le papier WC dans une poubelle. Il n'y a ici aucune anomalie à reprocher à l'organisateur du voyage.
- Rien ne démontre / prouve que le personnel de l'hôtel ou le représentant local auraient été désagréables. Cette seule réclamation et appréciation subjective des demandeurs ne suffit certainement pas de preuve d'une faute ou d'un manque aux obligations.
- Quant aussi à la nourriture et les services de restaurant les demandeurs n'apportent aucune preuve d'un faute ou d'un manque aux obligations contractuelles. Les seules réclamations et appréciations personnelles et subjectives ne valent pas automatiquement de preuve d'une faute ou d'un manque aux obligations.

La question à savoir si lors de la réservation la destination et l'hôtel n'ont peut-être pas été présentés trop favorablement n'empêche qu'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 (art. 1382 Code Civil).

Il y a lieu de constater que seule la propreté de la chambre ne faisait pas preuve d'une 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 découlent de celui-ci. Il y a là faute/ manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage.

Le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, constate que, suite à la mauvaise exécution du contrat par l'organisateur du voyage, les demandeurs ont en effet connu des désagréments et subi un dommage. Compte tenu de la nature des désagréments subis par les demandeurs le collège arbitral, après mûre réflexion, 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 125,00€.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande des demandeurs s'avère fondée pour le montant de 125,00€ de dédommagement (moins les 62,51€ déjà attribués).

**PAR CES MOTIFS**  
**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre OV sa recevable et fondée pour le montant de 125,00€ (moins les 62,51€ déjà attribués) .

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs un dédommagement de 125,00€ (moins les 62,51€ déjà attribués).

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 27/03/2018.

Le Collège Arbitral

SA2018-0027

SA2018-0027 : A/OV

Les demandeurs ayant réservé pour 3 p. un voyage en Crète, du 21 au 28/08/2017, avec séjour à l'hôtel Kirki Village 3\*, Chania, en chambre double standard type 20, demi-pension, vols BRU-CHANIA et CHANIA-BRU, voyage organisé et confirmé par TUI, au prix de 1.188,28€. un contrat d'organisation de voyages a été conclu avec l'organisateur de voyages TUI sa au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

Il y a lieu de constater que seule la propreté de la chambre ne faisait pas preuve d'une 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 découlent de celui-ci. Il y a là faute/ manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage.

Compte tenu de la nature et de la durée des désagréments subis par les demandeurs le collège arbitral, après examen du dossier et mûre réflexion, 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 125,00€ (moins les 62,51€ déjà attribués).

Il y a dès lors lieu de condamner la défenderesse à payer aux demandeurs un dédommagement de 125,00€ (moins les 62,51€ déjà attribués) .

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 27/03/2018.