

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

**AUDIENCE DU 25 juin 2019**

**En cause:**

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

Demandeurs,

Mr. A présent à l'audience,

**Contre:**

OV , ayant son siège XXX, XXX

Lic. N° Entreprise

Défenderesse,

représentée à l'audience par Mme. C.

**Nous soussignés:**

Mr. D. van der WIELE, président du collège arbitral ;  
Mme. E, représentant l'industrie du tourisme ;  
Mme. F, 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 G, secrétaire général, 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 25/04/2019;  
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 25/06/2019;  
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 25/06/2019;

### QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties qu'en mai 2018, par l'intermédiaire IV les demandeurs ont réservé un voyage pour 4p. en Tunisie, du 12 au 26/07/2018 avec séjour à l'hôtel Thalassa Sousse Resort & Aquapark 4\*, all in, vols BRU-Enfidha et Enfidha-BRU, voyage organisé par OV au prix de 6.336,51, assurance annulation Gold incluse.

Que dès lors des contrats de voyage ont été conclus 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 qu'en mai 2018, par l'intermédiaire IV, les demandeurs ont réservé un voyage pour 4p. en Tunisie, du 12 au 26/07/2018 avec séjour à l'hôtel Thalassa Sousse Resort & Aquapark 4\*, all in, vols BRU-Enfidha et Enfidha-BRU, voyage organisé par OV au prix de 6.336,51, assurance annulation Gold incluse.

La lecture des plusieurs mails échangés entre le demandeur B et IV, démontre que les demandeurs ont essayé en vain sur place d'entrer en contact avec un représentant responsable de OV pour formuler leurs problèmes.

De retour du voyage les demandeurs font parvenir une plainte complète et détaillée à OV concernant le restaurant, les bars, les fontaines, le Wifi, les chambres, la salle de bain, l'animation, le room service, l'infrastructure inadéquate, services inadéquats du représentant OV, avec demande de remboursement complet du voyage et 180 € de frais de fitness, 80 € de frais de massage, 60 € de frais de communication et 300 € d'indemnisation morale.

OV accorde un remboursement de 587 € , montant versé sur le compte bancaire des demandeurs.

Le 05/09/2018 le demandeur A fait savoir à OV qu'il n'est pas d'accord avec cette proposition et qu'il n'acceptera rien d'autre qu'un remboursement complet ainsi que les frais engendrés. Le montant de 587 € n'est accepté qu'à titre d'indemnisation partielle, sans renonciation aucune ni reconnaissance de leur part.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 25/04/2019 les demandeurs formulent leur plainte contre le détaillant IV et l'organisateur du voyage OV et exigent un dédommagement de 6.410,60 € , composé comme suit : montant du voyage : 6.336,51 € + frais d'appel : 80,68 € + fitness et soins : 180 € + 80 € + repas à l'extérieur : 22,41 € + indemnisation morale : 300 € - montant reçu : 589 €.

En conclusions dd. 02/05/2019 OV fait valoir qu'à défaut de preuves que les dommages sont si élevés, la compensation de 589 €. est correcte.

### 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 25/04/2019, 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 en mai 2018, par l'intermédiaire IV, un voyage pour 4p. en Tunisie, du 12 au 26/07/2018 avec séjour à l'hôtel Thalassa Sousse Resort & Aquapark 4\*, all in, vols BRU-Enfidha et Enfidha-BRU, voyage organisé par OV au prix de 6.336,51, assurance annulation Gold incluse, des contrats de voyage ont été conclus au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

La défenderesse OV a accordé un remboursement de 587 € , montant versé sur le compte bancaire des demandeurs.

Les plaintes des demandeurs contre le détaillant sont :

*Pas su bien nous conseiller car le club/hôtel inadapté à notre demande. Demande spécifique :*

*- Salle de sports (3/4 des appareils ne fonctionnaient plus) - Calme : ( musique à fond partout toute la journée !!!) - Terrain de basket (inexistant !!!) - Visites et excursions ( pas vu le représentant sur place, donc pas su faire ce qui était prévu - Chambres ne ressemblent pas du tout à celles vu dans le catalogue Tripadvisor déconseille fortement cet endroit !!! - vendu pour un 4\* il en vaut à peine 2*

Art.22 loi contrats de voyage : *Outre l'obligation d'information prévue aux chapitres II et II de la présente loi, l'intermédiaire de voyage à une obligation générale de conseil.*

Examen fait de tous les éléments du dossier on peut constater qu'aucune faute ni manque aux obligations d'information et de conseil n'est suffisamment démontré dans le chef de l'intermédiaire IV. L'intermédiaire n'est pas responsable de l'exécution du contrat d'organisation de voyages.

Les plaintes des demandeurs contre l'organisateur sont :

*Nourriture immangeable, sans goût, défraîchie. Restaurant ressemble à une cantine et très sale, verres, assiettes souvent manquantes et sales. Boissons imbuables, même l'eau (bidon rechangé par eau du robinet pourtant déconseillé). Club très bruyant constamment pour satisfaire la clientèle venant de l'extérieur pour 1 jour. Chambre inadaptée, 3 lits de 1 personne pour un couple !!! (impossible de changer !!!),. Salle de bain avec des odeurs d'égout, inondée à chaque douche. Complètement abandonnés malgré nos demandes d'aide pour changer d'hôtel. Voir documents en annexe avec descriptifs complets de notre plainte avec photos et vidéos.*

Art.17 et 18 loi 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 découlant de celui-ci .... 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....

L'évaluation des aliments et boissons est et reste une question personnelle et subjective. En l'absence d'autres preuves concrètes une évaluation défavorable personnelle et subjective des clients de l'hôtel ne fait pas preuve suffisante d'une faute ou d'un manque aux obligations dans le chef de l'organisateur de voyages ou de ses prestataires de services.

Il résulte de l'examen du dossier complet avec les photos produites que l'entier séjour des demandeurs à l'hôtel Thalassa Sousse Resort & Aquapark 4\* a été accompagné d'un bien grand nombre de lacunes et désagréments au niveau du service de restaurant et des bars et fontaines, des chambres et salles de bain, du room service, de l'infrastructure inadéquate et des services inadéquats du représentant OV que les demandeurs ont essayé en vain de contacter. Il est d'ailleurs à constater que la défenderesse ne contredit pas vraiment ces plaintes mais invoque plutôt que le dédommagement demandé est hors proportion.

S'il est hors de doute que les demandeurs ont subi des dommages il est à constater que concernant les frais d'appel vers l'agence, les frais du fitness et soins et les frais de repas à l'extérieur demandés par les demandeurs toute preuve suffisante de faute, du dommage et du lien causal entre cette faute et ce dommage manque.

Compte tenu de la nature des désagréments et dommages subis par les demandeurs au niveau du service de restaurant et des bars et fontaines, des chambres et salles de bain, du room service,

de l'infrastructure inadéquate et des services inadéquats du représentant OV que les demandeurs ont essayé en vain de contacter, le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, fixe le montant du dommage entier subi par les demandeurs du fait de cette mauvaise

exécution de ce constituant principal du contrat de voyage ex aequo et bono à 1.500,00€. Ce montant répondant au dommage entier subi par les demandeurs, il y a lieu d'en déduire la compensation de 589,00 € déjà payé par la défenderesse.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande des demandeurs s'avère fondée pour un montant de 911,00€ de dédommagement à payer par OV.

### **PAR CES MOTIFS**

#### **LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande des demandeurs contre OV recevable et fondée pour 911,00€ de dédommagement;

Condamne OV à payer aux demandeurs un dédommagement de 911,00€.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 25.06.2019.

Le Collège Arbitral