

SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 10 MARS 2016

En cause de :

Madame A, domiciliée à XXX
Madame B, domiciliée à XXX
Monsieur C, domicilié à XXX

Demandeurs qui ne comparaissent pas à l'audience

contre :

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

Défenderesse
représentée par Monsieur Eric Vanden Bossche

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 14 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,
- les moyens développés par écrit par cette dernière,
- 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 l'absence de la partie demanderesse.

1. LES FAITS

La partie demanderesse a réservé un séjour du 17/06/2015 au 28/06/2015 en Grèce pour le prix de 3946.20€, pour trois personnes.

Le séjour a eu lieu à l'Hôtel A, 4 étoiles selon catalogue.

Les voyageurs se plaignent d'avoir reçu une chambre qui donnait directement sur une centrale électrique et ses 5 cheminées fumantes, malodorantes et bruyantes.

Une autre chambre leur a été proposée le 2^{ème} jour.

Située à un étage plus bas, la situation était exactement identique.

Une troisième chambre leur a également été proposée, du côté opposé de l'hôtel. Elle a été refusée parce qu'elle ne disposait pas d'un balcon et était située à un mètre d'un mur bouchant totalement la vue.

Les voyageurs précisent que juste avant la fin de leur séjour on leur a proposé un changement d'hôtel.

Cet hôtel étant situé à deux heures de routes et le séjour touchant à sa fin, cette proposition a été refusée.

Il est à noter que OV n'a fait parvenir aucun dossier ni document ni réponse écrite dans le cadre de ce litige.

2. LA DEMANDE

Les voyageurs ont demandé une indemnité de 1950€.

OV a proposé une indemnité de 390€.

3. DECISION EN DROIT

Le présent litige est relatif à un contrat de voyage, il est comme tel notamment, soumis à la loi du 16/02/1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages.

OV ne conteste pas la présence d'une centrale électrique à proximité immédiate de l'hôtel dans lequel ont séjourné les demandeurs.

La brochure ne mentionne nullement l'existence d'une telle centrale et ne fait aucune allusion aux nuisances qui en résultent, nuisances qui résultent clairement du dossier de pièces déposé. Ces nuisances sont visuelles, auditives et olfactives.

En vertu des articles 15, 17 et 19 § 4, de la loi du 16/2/1994 précitée, la partie défenderesse doit indemniser les voyageurs qui n'ont pas obtenu le séjour qu'ils étaient légitimement en droit d'attendre sur la base de la description du séjour réservé dans la brochure et sur la base de laquelle le contrat de voyages a été conclu.

Dans le cas d'espèce, seule une appréciation en équité peut être retenue pour évaluer le dommage de la partie demanderesse, à défaut de préjudice matériel proprement dit.

Le Collège est d'avis qu'une indemnité de l'ordre de 30% du prix du voyage est adéquate pour compenser le préjudice subi, soit 1300€.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège déclare la demande recevable et largement fondée.

En conséquence, condamne la partie défenderesse à payer à la partie demanderesse la somme de 1300€.

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

SA2016-0014

RESUME

Voyage en Grèce-Crète Hôtel A, 4 étoiles selon catalogue.

Présence d'une centrale électrique avec 5 cheminées fumantes, bruyantes et malodorantes.

Pas de solution trouvée sur place, article 15, 17 et 19 § 4 de la loi du 16/02/1994.

Indemnisation ex aequo et bono 1300€ (environ 30% du prix du voyage).

Unanimité