

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 20 avril 2017

En cause:

Mme. A, XXX

Demanderesse

Pas présente, ni représentée à l'audience.

Contre:

OV sa. ayant son siège au XXX
Lic. XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse
pas présente ni représentée à l'audience

Nous soussignés:

Mr. XXX, président du collège arbitral ;
Mme. XXX, représentant l'industrie du tourisme ;
Mme. XXX, représentant l'industrie du tourisme ;
Mme. XXX, représentant les consommateurs ;
Mme. XXX, 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 de Mme XXX, Secrétaire Générale, 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 01/02/2017 ;
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 20/04/2017 ;
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 20/04/2017 ;

SA2017-0020

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la demanderesse a réservé un voyage en Bulgarie, pour 3 p. du 14/07/2016 au 26/07/2016 avec séjour à l'hôtel A 3*sup en chambre double type 20, all in, avec assurance annulation, voyage organisé par OV au prix global de 2.697,08€.

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 :

La demanderesse a réservé un voyage en Bulgarie, pour 3 p. du 14/07/2016 au 26/07/2016 avec séjour à l'hôtel A 3*sup en chambre double type 20, all in, avec assurance annulation, voyage organisé par OV au prix global de 2.697,08€.

L'hôtel et les services hôteliers ne répondant pas aux attentes de la demanderesse des plaintes sont formulées. Le 22/7/2016 le père de la demanderesse communique les plaintes de la demanderesse à l'intermédiaire, annonçant que l'hôtesse se déclare impuissante et refuse de remettre le formulaire de réclamation. Un formulaire de notification signé le 23/7/2017 énumère les plaintes formulées par la demanderesse et mentionne son désaccord avec la bouteille de vin et les glaces offertes par l'hôtel.

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, la demanderesse reprend les plaintes formulées en vain durant son séjour que le catalogue et la réalité ne correspondent pas sur les point suivants : manque d'hygiène, exigüité de la chambre, nourriture pas fraîche et immangeable, qualité du personnel médiocre, manque de sécurité, hygiène et emplacement à la piscine, ... et demande un dédommagement.

En lettre du 21/01/2017 OV propose une compensation de 270,00€ (10% du montant total de la réservation) ; montant qui sera crédité directement sur le compte bancaire de l'intermédiaire.

La demanderesse refuse cette compensation et – avec le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 01/02/2017 – introduit sa demande de dédommagement qu'elle calcule en conclusions du 24/01/2017 à 1.245,00€ (plus, si possible, 405€ pour les frais d'administration).

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

La demanderesse a réservé un voyage en Bulgarie, pour 3 p. du 14/07/2016 au 26/07/2016 avec séjour à l'hôtel A 3*sup en chambre double type 20, all in, avec assurance annulation, voyage organisé par OV au prix global de 2.697,08€.

Dans le cas présent la demande se rapporte clairement au contrat d'organisation de voyages entre OV et la demanderesse , contrat de voyages au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyage.

Art. 17 loi contrats de voyage : 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 en découlent....

Art. 18 loi contrats de voyage : 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 résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties - y compris les photos - des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que dans le cas présent l'organisateur du voyage OV n'a pas assuré 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 en découlent. Les voyageurs, suite à une exécution défectueuse du contrat de voyage, ont manifestement connu des désagréments, inconvénients et déceptions concernant :

- nourriture (all in) de qualité inférieure et inadéquates
- 3^{ème} lit était un matelas en mousse d'hygiène douteuse ...
- manque d'hygiène dans l'hôtel, la chambre ...
- piscine délabrée et insuffisamment équipée ...
- services hôteliers défectueux (gym, animation, wifi)

La qualité du service et l'attitude du personnel hôtelier relevant plutôt de l'appréciation personnelle et subjective du voyageur, le collège arbitral, après mûres réflexions rejette le remboursement de 270,00€ (10% du montant total de la réservation) déjà crédité directement sur le compte bancaire de l'intermédiaire et fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 730,00€ pour tout dommage, frais et dépens éventuels.

La demande des demandeurs s'avère donc recevable et fondée pour le montant de 730,00€ de dédommagement à payer par OV à la demanderesse.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre OV recevable et fondée dans la mesure suivante ;

Fixe le dommage de la demanderesse à 730,00€

Condamne la défenderesse OV à payer à la demanderesse 730,00€ de dédommagement.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 20.04.2017.