

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 26 novembre 2019

En cause:

Mr. et Mme. A – B, XXX, XXX;

Demandeurs,

Mr. et Mme. A – B pas présents à l’audience, ni représentés ;

Contre:

OV bvba, ayant son siège XXX, XXX ;

Lic. N° Entreprise XXX.XXX.XXX

Défenderesse,

représentée à l’audience par Mr. C, Directeur Général

Nous soussignés:

Mr D, président du collège arbitral ;

Mme E, représentant les consommateurs ;

Mr F, représentant les consommateurs ;

Mme G, représentant l’industrie du tourisme ;

Mr I, représentant l’industrie du tourisme ;

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 J, 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 25/09/2019;

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 26/11/2019;

Vu l’instruction de la cause, faite oralement à l’audience du 26/11/2019;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 05/07/2019 les demandeurs ont réservé un voyage pour 3 personnes en Grèce, Kos, du 08 au 15/07/2018 avec séjour à l'hôtel Kipriotis Maris Suites, chambre double superior, pension complète, vols BRU-KOS et KOS-BRU ; voyage organisé par OV au prix de 1.632,00€.

Que dès lors un contrat de voyage à forfait a été conclu au sens de l'art. 2 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage.

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 :

Le 05/07/2019 les demandeurs ont réservé un voyage pour 3 personnes en Grèce, Kos, du 08 au 15/07/2018 avec séjour à l'hôtel Kipriotis Maris Suites, chambre double superior, pension complète, vols BRU-KOS et KOS-BRU ; voyage organisé par OV au prix de 1.632,00€. La confirmation - facture émise par OV reprend les préférences exprimées par les demandeurs : côté piscine, not close to bar/disco, new building.

Le 10/07/2019 à 18 :17 la demanderesse a envoyé de l'hôtel Kipriotis Maris Suites un mail avec photos à OV, exprimant son mécontentement de son séjour et de l'hôtel, demandant qu'un formulaire de plainte lui soit envoyé, annonçant qu'ils ont déjà changé de chambre ... toutefois sans amélioration et que la qualité des repas est médiocre.

Ce même 10/07/2019 à 18 :26 OV répond à la demanderesse qu'elle peut envoyer un mail de plainte à son retour.

Le 17/07/2019 la demanderesse fait parvenir à OV une plainte écrite avec photos concernant :

- première chambre très éloignée, vétuste, sans douche...
- changement de chambre le lendemain
- 2ème chambre : lit d'appoint inconfortable, mobilier laissant à désirer, AC trop bruyant, salle de bain catastrophique avec évier à hauteur du genou et WC non séparé...
- all in avec choix des boissons trop restreint
- collations, petit déjeuner, repas en dessous de toutes attentes ...
- cuisines sales
- pas de pièces appropriées pour garder les valises ...
- pas de place à la piscine vers 9 heures, transats insuffisants,
- chaises lampes, câbles et vitres délabrés...
- aucune animation ...
- plage mal entretenue, bar de plage dans une camionnette ...

OV, ayant d'abord encore invoqué le manque de plainte sur place et de formulaire de plainte, propose différentes compensations allant jusqu'à un remboursement de 163,00€ (10%).

Les demandeurs ont demandé 250,00€ en indiquant qu'à défaut d'accord ils introduiraient une demande de 30% (490,00€) à la Commission de Litiges.

Quand finalement OV annonce avoir décidé de rembourser 250,00€, les demandeurs répondent que suite au manque de considération ils ont entamé la procédure.

Avec le questionnaire , formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 25/09/2019, les demandeurs formulent leurs plaintes et exigent 816,00€ (50%) de dédommagement.

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 25/09/2019, c.à.d. dans les délais prévus par l'art. 77 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage.

Les demandeurs ont réservé un voyage pour 3 personnes en Grèce, Kos, du 08 au 15/07/2018 avec séjour à l'hôtel Kipriotis Maris Suites, chambre double superior, pension complète, vols BRU-KOS et KOS - BRU; voyage organisé par OV au prix de 1.632,00€. La confirmation - facture émise par OV reprend les préférences exprimées par les demandeurs : côté piscine, not close to bar/disco, new building.

Un contrat de voyage à forfait a dès lors été conclu au sens de l'art. 2 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage.

Art 34 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage : *Le voyageur informe l'organisateur... de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.*

Art 35 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage : *Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité conformément au présent article, les articles 47 à 52 s'appliquent.*

Le 10/07/2019 à 18 :17 la demanderesse a en effet envoyé de l'hôtel Kipriotis Maris Suites un mail avec photos à OV, exprimant son mécontentement de son séjour et de l'hôtel, demandant qu'un formulaire de plainte lui soit envoyé, annonçant qu'ils ont déjà changé de chambre ... toutefois sans amélioration et que la qualité des repas est médiocre. Ce même 10/07/2019 toutefois à 18 :26 OV répond seulement à la demanderesse qu'elle peut envoyer un mail de plainte à son retour.

Quand, le 17/07/2019 la demanderesse fait parvenir à OV une plainte écrite avec photos, il est donc plus tôt surprenant de devoir constater que OV, en lettre dd. 26/08/2019 répond que les demandeurs n'ont pas introduit une plainte sur place afin qu'une solution puisse être recherchée... qu'ils n'ont pas donné la possibilité de résoudre les insatisfactions... ajoutant en plus qu'il manque le formulaire de plainte.

Art 33 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage : *L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.*

Examen fait de tous les éléments et toutes les pièces du dossier il faut constater que si les demandeurs avaient bien exprimé des préférences à cet égard, une chambre proche de la piscine n'a nulle part été confirmée ou garantie. Il y a d'autre part à constater qu'un changement de chambre a été effectué.

La gamme de boissons disponibles dans le all in est différente dans chaque hôtel et est déterminée souverainement par l'hôtelier.

La qualité, la quantité, la variation et le gout des nourritures offertes dans l'hôtel font l'objet de l'appréciation subjective du client de l'hôtel et ne permettent pas la détection immédiate d'une non-conformité au sens de l'art 2, 13°. de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage.

Examen fait de tous les éléments et toutes les pièces du dossier il y a toutefois lieu de constater que l'état/l'équipement de la chambre d'hôtel, du restaurant et des installations/facilités de l'hôtel ne répondaient pas/plus aux attentes des voyageurs concernant propreté, hygiène, sécurité et confort dans cet hôtel 5* sur base des informations fournies . Il y a dès lors à cet égard lieu de constater qu'il y a non-conformité qui n'est pas remédié par l'organisateur.

Art 48 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage : *Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis*

Art 49 de la loi du 21.11.2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage : *Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis....*

L'état/l'équipement de la chambre d'hôtel, du restaurant et des installations/facilités de l'hôtel ne répondaient pas/plus aux attentes des voyageurs concernant propreté, sécurité et confort dans cet hôtel 5*. Il y a dès lors à cet égard lieu de constater qu'il y a non-conformité qui n'est pas remédié par l'organisateur. Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis et à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis.

Le séjour à l'hôtel et les vacances des demandeurs ont été désagréablement influencés par la non-conformité. Compte tenu de la nature et de la durée des non-conformités et préjudices subis et démontrés par les demandeurs, le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, fixe le montant de la réduction de prix à octroyer par l'organisateur du voyage ex aequo et bono à 150,00€ et fixe le montant de dédommagement pour le préjudice subis en raison de la non-conformité ex aequo et bono à 100,00€.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande de la demanderesse, pour autant que dirigée contre l'organisateur du voyage, est recevable et fondée pour un montant de 250,00€ à payer par OV en espèces.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande des demandeurs, pour autant que dirigée contre l'organisateur du voyage OV, recevable et fondée pour un montant de 250,00€ de réduction de prix et dédommagement, à payer en espèces.

Condamne OV à payer aux demandeurs le montant de 250,00€ en espèces.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 26.11.2019.

Le Collège Arbitral