

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 18 février 2016

En cause:

Mr A et Mme. B, domiciliés XXX.

Demandeurs

Mr A comparaisant personnellement à l'audience.

Contre:

OV, ayant son siège social XXX.

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

représentée à l'audience par Mr. C, Quality Control.

Nous soussignés:

Mr. XXX, président du collège arbitral.

Mme. XXX, représentant les consommateurs.

Mme. XXX, représentant les consommateurs.

Mme. XXX, représentant l'industrie du tourisme.

Mme. XXX, 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 de Madame XXX 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 07.12.2015 ;

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 la convocation des parties à comparaître à l'audience du 18.02.2016 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 18.02.2016 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé, par l'intermédiaire IV, Chatelet, chez OV un voyage en Grèce, Crète, Héraklion pour 3 p. du 12 au 22.7.2015 avec séjour à l'hôtel A 5* en chambre type XXX, all inclusive, AS, au prix global de 3.361,77€.

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 et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé chez OV un voyage en Grèce, Crète, Héraklion pour 3 p. du 12 au 22.7.2015 avec séjour à l'hôtel A 5* en chambre type XXX, all inclusive, avec AS.

A partir du 12/7/2015 les demandeurs constatent la présence de cafards dans leur chambre. Le 15/7/2015 les demandeurs ont interpellé la réception de l'hôtel. Le 16/7/2015 l'hôtel a proposé un nettoyage de la chambre et traitement avec spray insecticide. Cette proposition ne pouvant satisfaire aux demandeurs, l'hôtel leur a proposé un changement de chambre. La nouvelle chambre disponible n'était pas du même type, était plus petite et n'offrait qu'une vue limitée de la mer. La terrasse était petite et inutilisable. Le 17.07.2015 une notification de plainte a été introduite par les demandeurs. Cette notification de plainte a été signée par l'hôtelier le 20/07/2015.

En lettre du 23/7/2015 les demandeurs ont précisé leur notification de plainte et demandent un remboursement et une intervention. Le 28/7/2015 l'intermédiaire IV, Chatelet, chiffre le préjudice des demandeurs à 2.884,48€.

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages le 07.12.2015, les demandeurs exigent un dédommagement de 2.419,40€ pour:

- | | |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| - 4 nuits avec les cafards (517,20€), | - changement de chambre (252,00€), |
| - perte de temps (535,20€), | - dédommagement moral (1.115,00€) |

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que, par l'intermédiaire IV, Chatelet, les demandeurs ont réservé chez OV un voyage en Grèce, Crète, Héraklion pour 3 p. du 12 au 22.7.2015 avec séjour à l'hôtel A 5* en chambre type XXX, all inclusive, AS, au prix global de 3.361,77€.

A partir du 12/7/2015 les demandeurs ont constaté la présence de cafards dans leur chambre. Le 15/7/2015 les demandeurs ont interpellé la réception. Le 16/7/2015 l'hôtel a proposé un nettoyage de la chambre et traitement avec spray insecticide. Cette proposition ne pouvant satisfaire aux demandeurs, l'hôtel leur a proposé un changement de chambre. Les demandeurs ont donc effectivement passé quatre nuits dans une chambre avec des cafards.

La nouvelle chambre disponible n'était pas du même type, était plus petite et n'offrait qu'une vue limitée de la mer.

Le 17.07.2015 une notification de plainte a été introduite par les demandeurs. Cette notification de plainte a été signée par l'hôtelier le 20/07/2015. Il a donc effectivement fallu au moins trois jours avant que les demandeurs n'en aient pu récupérer une copie signée par l'hôtelier.

Il y a donc lieu de constater qu'avec la présence de cafards dans la chambre et la difficulté d'y trouver une solution avec une chambre de type inférieur, l'organisateur du voyage n'a pas donné aux voyageurs la bonne exécution du contrat de voyages conformément aux attentes que les voyageurs peuvent raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations qui découlent de celui-ci (art. 17 loi contrats de voyages)

L'appréciation subjective par les demandeurs du comportement irrespectueux et moqueur du personnel de l'hôtel ne constitue toutefois pas une preuve objective d'une faute ou d'un manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage.

On ne peut non plus ignorer la question si les demandeurs, en attendant trois jours avant d'interpeller la réception de l'hôtel et en rejetant la solution standard dans ces cas (nettoyage de la chambre + traitement spray insecticide) n'ont pas manqué à leur devoir de limiter les dégâts.

Les demandeurs ont de toute manière connu des désagréments et subi des dommages suite à la présence de cafards dans la chambre et tout le temps perdu pour obtenir une solution à ce problème.

Le collègue arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 25% du prix total du voyage soit en total 840,44€ .

La demande des demandeurs s'avère donc recevable et fondée pour le montant de 840,44€ de dédommagement.

- Les Frais:

Il est expressément précisé dans la brochure d'information de la Commission de Litiges Voyages que les frais de la procédure sont à charge de la partie qui succombe dans la procédure d'arbitrage, soit en l'espèce la défenderesse. La demande originale étant toutefois excessive, il y a lieu de partager par moitiés entre les parties les 241,94€ de frais de la procédure avancés par les demandeurs.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande recevable et fondée dans la mesure qui suit;

Fixe le dommage des demandeurs à 840,44€

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 840,44€ de dédommagement.

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs 120,97€ des frais de la procédure;

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 18.02.2015.

Le Collège Arbitral

SA2016-0007

Voyage en Grèce, Crète, Héraklion pour 3 p. du 12 au 22.7.2015 avec séjour à l'hôtel A 5* en chambre type XXX, all inclusive, AS, au prix global de 3.361,77

Présence de cafards dans la chambre. Les voyageurs attendent trois jours avant d'interpeller la réception de l'hôtel. Les voyageurs n'acceptent pas un nettoyage de la chambre + traitement spray insecticide et préfèrent un changement vers une chambre de type inférieur après la quatrième nuit.

SA2016-0007

Manque aux obligations (art 17 loi contrats de voyages) dans le chef de l'organisateur du voyage. Le dommage des demandeurs est fixé ex aequo et bono à 840,44€. Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 840,44€ de dédommagement.

La demande originale étant toutefois excessive, il y a lieu de partager par moitiés entre les parties les 241,94€ de frais de la procédure avancés par les demandeurs.

A la majorité des voix.