

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

Audience du 3 juin 2014

En cause :

Monsieur **A** et Madame **B** domiciliés à XXX,

Demandeurs comparissant par Monsieur A,

Contre :

OV, société immatriculée sous le numéro d'entreprise XXX, licence numéro XXX, dont le siège social est établi à XXX,

Défenderesse représentée par Madame C,

L'an 2014, le 3 juin à 1000 Bruxelles, Boulevard du Roi Albert II, n°16 en la salle d'audience où les parties ont été invitées à comparaître le 23 janvier 2014,

Nous soussignés, en qualité d'arbitres de la Commission de Litiges Voyages,

Monsieur XXX, magistrat honoraire, domicilié à XXX, président du Collège,

Madame XXX, domiciliée à XXX, représentant les Consommateurs,

Madame XXX, domiciliée à XXX, représentant les consommateurs

Monsieur XXX, domicilié à XXX, représentant l'Industrie du Tourisme,

assistés de Madame XXX en qualité de Greffier,

Avons prononcé à l'unanimité 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 et signé par les demandeurs en langue française et reçu le 20 décembre 2013,

Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française au choix des parties et notamment :

- Leur accord écrit sur la procédure d'arbitrage,
- Les pièces déposées par elles,
- Leurs moyens développés par écrit,
- Leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 3 juin 2014 ;

Attendu que les demandeurs, Monsieur A et Madame B, ont obtenu, selon un bon de commande GR/3521/7 délivré le 19 juillet 2013, l'organisation par la défenderesse, OV, d'un voyage en avion en Grèce avec séjour à l'hôtel, A, du 29 juillet au 19 août 2013, pour le prix all inclusive de 3.381€ (p.9) ;

Que les demandeurs, accompagnés de leur bébé D né le 8 mai 2012, avaient fait choix de l'hôtel A, quatre étoiles, sur présentation de la brochure touristique de la défenderesse informant que ledit hôtel récemment rénové se situait à « 80 m de la plage de galets. 800 m du centre de Molivos » (p. 82) et que le prix all inclusive couvrait la pratique des sports et loisirs et notamment l'utilisation du billard ;

Attendu que les demandeurs, indépendamment de ce que « la nourriture était tout juste suffisante » se plaignent essentiellement de ce que la distance de l'hôtel jusqu'à la plage était en réalité de 300 mètres et celle jusqu'au village de 2300 mètres, alors que leur choix s'était porté sur l'hôtel susdit en raison de la proximité de la plage ;

Qu'ils estiment que les informations portées à la brochure touristique étaient erronées et qu'ils ont été trompés, singulièrement sur l'accessibilité à la plage avec un bébé et l'utilisation d'une poussette sur un chemin difficilement praticable ;

Qu'en outre la plage n'était garnie que de cinq parasols et dix chaises longues et l'utilisation du billard n'était pas gratuite mais onéreuse, soit cinq euros par heure (p.2) ;

Attendu que les demandeurs firent part de leurs doléances au représentant sur place de la défenderesse et, en suite de cet entretien, s'accommodèrent au quatrième jour de leur arrivée, d'un transfert à l'hôtel B moyennant remboursement d'une somme de 800 € censée représenter la différence du reste de séjour prévu, soit dix-huit jours, à l'hôtel A (p. 3 et 4) ;

Que, toutefois, le coût du séjour à l'hôtel B ne couvrait que le logement et le petit déjeuner des demandeurs, au lieu du régime all inclusive convenu applicable au séjour à l'hôtel A, de sorte que le remboursement précité de 800 € fut rapidement épuisé pour assurer le paiement des autres frais de séjour des demandeurs qui furent, en conséquence, contraints de mettre fin anticipativement à leurs vacances et

de rejoindre leur domicile dès le 12 août 2013 au lieu du 19 août 2013, amputant ainsi de sept jours la durée du voyage ;

Attendu que les demandeurs, en réparation des inconvénients qu'ils ont ainsi subis, réclament à la défenderesse un remboursement de 3137,80 € soit le prix intégral du voyage de 3381 €, sous déduction des frais d'administration déjà remboursés de 243 € (p.18) ;

Attendu qu'à ces revendications la défenderesse se défend en affirmant que sa représentante sur place l'a informée « qu'il y a un chemin asphalté de 100 m et puis un chemin non asphalté d'environ 30 m pour aller à la plage » et qu'elle « a également mesurée la distance réelle entre l'hôtel et le village Molyvos », soit 1200 mètres jusqu'au village (p. 5) ;

Qu'en ses conclusions (p. 65 et s.), la défenderesse confirme les mesures que sa représentante aurait effectuées, ce que ne cesse de surprendre pour les raisons suivantes :

1/ qu'en ses conclusions précitées la défenderesse signale (p.66) qu'elle tient à préciser « que les distances entre deux points mentionnés dans ses catalogues sont des distances calculées à vol d'oiseau » (sic). Que force est de constater que relève d'un manque de sérieux de la défenderesse, le fait de se référer à des distances évaluées à « vol d'oiseau » ce qui s'entend d'un vol en ligne droite sans prendre en considération les détours d'un chemin, avec pour conséquence qu'une telle évaluation ne reflète pas la réalité ;

2/ que lors de l'audience du 3 juin 2014 de la Commission de céans, en présence des parties et sans contestation, il a été procédé à la projection de la vidéo réalisée par les demandeurs de leur cheminement sur le parcours litigieux d'accès à la plage ;

Qu'il est d'évidence apparu, notamment par la durée de la projection, que la marche ininterrompue, de l'hôtel à la plage, se déroulait d'une part, sur une distance très supérieure à celle inscrite à la brochure touristique (100 m) ou à celle soutenue par la défenderesse (130 m) et, d'autre part sur un terrain parfois cahoteux ou présentant des dénivellations, la partie asphaltée étant de courte longueur ;

Attendu que, de la seule constatation que l'information inscrite à la brochure touristique relative à la distance qui sépare l'hôtel de la plage –cette distance ayant été essentielle du choix des demandeurs- et erronée, il s'ensuit que les demandeurs ont été trompés par une publicité mensongère ;

Attendu que l'action des demandeurs est en conséquence fondée dans les limites précisées ci-dessous quant à la réparation du dommage ;

Attendu qu'il apparaît d'emblée que la réclamation des demandeurs est excessive ;

Que ceux-ci réclament la somme de 3137,80 € alors que le prix du voyage s'est élevé à 3381,20 € ;

Que les demandeurs, nonobstant les inconvénients qu'ils ont subis, ont néanmoins profité d'une part, du voyage aérien dont le coût, selon la défenderesse (p. 65) s'élevait à 1077,80 € (3341,60 – 2263,80) et d'autre part, de quatorze jours de séjour aux hôtels précités sur vingt-deux jours prévus, dont dix jours à l'hôtel B à l'égard duquel les demandeurs n'émettent aucune critique ;

Qu'en conséquence, en équité, l'indemnité due aux demandeurs par la défenderesse doit être limitée à 1500 € ;

Qu'en ce qui concerne les frais de plainte liquidés à la somme de 313,78 €, ils doivent être partagés entre les parties, comme dit au dispositif, en raison du caractère excessif de la demande ;

Par ce motifs,

Disons l'action des demandeurs recevable et partiellement fondée ;

Condamnons en conséquence la défenderesse, OV, à payer aux demandeurs, Monsieur A et Madame B, la somme de 1500 € (mille cinq cents euros) ;

Disons que les frais de plainte sont supportés pour un tiers soit 104,60 € par les demandeurs et pour deux tiers soit 209,18 € par la défenderesse.