

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 25 août 2016

En cause:

Mme. et Mr a - b , XXX.

Demandeurs

Pas présents à l'audience.

Contre:

OV ayant son siège à XXX

Lic. XXX Nr° Entreprise. XXX

Défenderesse,

Pas présent à l'audience .

Nous soussignés:

Mr. XXX, président du collège arbitral.

Mr. XXX, représentant les consommateurs.

Mme. XXX, représentant les consommateurs.

Mme. XXX, représentant l'industrie du tourisme.

Mr. 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 30.06.2016 ;

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 25/08/2016 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 25/08/2016 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé sur le site web OV de la défenderesse un voyage en Turquie, pour 6 p. (2 adultes + 2 enfants + 2 bébés) du 22/07/2015 au 05.08.2015 avec séjour à l'hôtel A, Lara, en chambre 2 personnes type B (child friendly), Ultra All Inclusive, au prix global de 3.466,00€.

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 sur le site web OV de la défenderesse un voyage en Turquie, pour 6 p. (2 adultes + 2 enfants + 2 bébés) du 22/07/2015 au 05.08.2015 avec séjour à l'hôtel A, Lara, en chambre 2 personnes type B (child friendly), Ultra All Inclusive, au prix global de 3.466,00€.

Les demandeurs se plaignent du fait

- qu'ils se sont retrouvés dans une chambre trop petite qui ne convenait pas pour 2+2+2= 6 personnes
- que OV n'aurait pas pu permettre de faire cette réservation pour 2+2+2= 6 personnes
- que les services hôteliers étaient insuffisants pour un hôtel 5* (manque de sécurité autour de la piscine, manque de propreté, odeur horrible dans la chambre, infrastructures ne répondant pas à la capacité d'accueil de l'hôtel...)
- que la présentation de l'hôtel ne démontrant pas que l'hôtel est entouré de hauts bâtiments.....) et exigent un dédommagement de 1.250,00€.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Les demandeurs ont réservé sur le site web OV de la défenderesse un voyage en Turquie, pour 6 p. (2 adultes + 2 enfants + 2 bébés) du 22/07/2015 au 05.08.2015 avec séjour à l'hôtel A, Lara, en chambre 2 personnes type B (child friendly), Ultra All Inclusive, au prix global de 3.466,00€.

Les demandeurs ont fait leur réservation sur le site web de OV, se basant sur les informations qu'ils y trouvaient.

Les demandeurs ayant clairement introduit les noms de six personnes, il est clair que le système de réservation n'aurait jamais du accepter la réservation de telle chambre manifestement trop petite pour 6 p. (2 adultes + 2 enfants + 2 bébés) Le seul fait que les demandeurs, lors de leur réservation sur le site web de OV, ont pu faire une réservation qui manifestement était erronée et qui ne pouvait pas répondre à leurs besoins et à leurs attentes prouve que le système de réservation de OV, organisateur de voyage qui ne travaille que par internet, manque de toute protection ou sécurité contre des réservations manifestement erronées par les voyageurs.

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 suite à un manque dans le système de réservation de la défenderesse, les

SA2016-0051

demandeurs se sont retrouvés dans une chambre manifestement trop petite qui ne convenait pas du tout à un séjour de 2+2+2= 6 personnes.

Les photos présentées par les demandeurs démontrent aussi que la propreté dans l'hôtel était à certains points plutôt insuffisants.

Il y a donc lieu de constater que les demandeurs ont de toute manière connu des désagréments et subi des dommages.

Le collège arbitral, après mûres réflexions fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 1.250,00€ .

La demande des demandeurs s'avère donc recevable et fondée pour le montant de 1.250,00€ 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.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande recevable et fondée.

Fixe le dommage des demandeurs à 1.250,00€

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 1.250,00€ de dédommagement.

Condamne la défenderesse OV à payer les 125,00€ de frais de la procédure avancés par les demandeurs.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 25.08.2016.

Le Collège Arbitral

SA2016-0051

Les demandeurs ont réservé sur le site web OV de la défenderesse un voyage en Turquie, pour 6 p. (2 adultes + 2 enfants + 2 bébés) du 22/07/2015 au 05.08.2015 avec séjour à l'hôtel A, Lara, en chambre 2 personnes type B (child friendly), Ultra All Inclusive, au prix global de 3.466,00€.

Il est clair que le système de réservation n'aurait jamais pu accepter la réservation de telle chambre manifestement trop petite pour 6 p. (2 adultes+2 enfants+2 bébés). Le seul fait que les demandeurs, lors de leur réservation sur le site web de OV, ont pu faire une réservation qui manifestement était erronée et qui ne pouvait pas répondre à leurs besoins et à leurs attentes prouve que le système de réservation de OV, organisateur de voyage qui ne travaille que par internet, manque toute protection ou sécurité contre des réservations manifestement erronées par les voyageurs.

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 suite à un manque dans le système de réservation de la défenderesse, les demandeurs se sont retrouvés dans une chambre manifestement trop petite qui ne convenait pas du tout pour 2+2+2= 6 personnes.

Les photos présentées par les demandeurs démontrent aussi que la propreté dans l'hôtel était à certains points plutôt insuffisante.

Il y a donc lieu de constater que les demandeurs ont de toute manière connu des désagréments et subi des dommages .

Le collège arbitral, après mûres réflexions fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 1.250,00€ et condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 1.250,00€ de dédommagement + les 125,00€ de frais de la procédure avancés par les demandeurs.

A l'unanimité des voix.