

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 28 juillet 2015**

**En cause:**

Madame A, domiciliée XXX.

Demanderesse

Mme. A comparaisant personnellement à l'audience.

**Contre:**

OV, ayant son siège XXX,

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

Ne comparaisant pas, ni représentée à l'audience .

**Nous soussignés:**

1. Monsieur XXX, président du collège arbitral.
2. Madame XXX, représentant les consommateurs.
3. Madame XXX, représentant les consommateurs.
4. Madame XXX, représentant l'industrie du tourisme.
5. Monsieur XXX, représentant l'industrie du tourisme.

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles,

assistés de Madame XXX en qualité de greffier,

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 à 1210 Bruxelles,

**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, signé par la demanderesse le 13.01.2015 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 26.02.2015 ;

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 l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;

Vu la convocation des parties à comparaître à l'audience du 28.07.2015 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 28.07.2015 ;

**QUALIFICATION DU CONTRAT :**

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la demanderesse, par l'intermédiaire de IV, a réservé en last minute un voyage forfait en Turquie pour 2p. - formule bingo - du 12 au 19.08.2014 avec séjour en hôtel 4\* à Bodrum, all-in, voyage organisé par OV, au prix total de 1.420,00€.

Que dès lors des contrats de voyages ont été conclus 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 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, par IV, la demanderesse a réservé en last minute un voyage forfait en Turquie pour 2p. -formule bingo - du 12 au 19.08.2014 avec séjour en hôtel 4\* à Bodrum, all-in, voyage organisé par OV, au prix total de 1.420,00€.

Sur place la demanderesse se plaint auprès de l'hôtesse locale que l'hôtel A ne dispose pas des piscines, tobogans ni animations pour enfants qu'elle aurait explicitement demandé lors de la réservation dans l'agence IV.

De retour de voyage la demanderesse formule auprès de OV e.a. les plaintes suivantes:

- l'hôtel A ne disposait pas des piscines, tobogans ni animations pour enfants
- chambre et chambre de bains inférieures et pas adapté pour un enfant
- nourriture décevante
- plaine de jeu délabré
- l'enfant a fait une chute sur le carrelage glissant près de la piscine...

OV fait savoir ne pas pouvoir accorder de remboursement.

Dans le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, signé par la demanderesse le 13.01.2015 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 26.02.2015, la demanderesse reproche à OV de ne pas avoir respecté la demande:

- pas d'activité pour son enfant
- pas de piscine adaptée pour son enfant
- chambre non adaptée
- all in décevant

et exige un dédommagement de 1.912,42€ composé de 1.420,00€ (prix du voyage) + 492,42€ (facture d'hospitalisation de l'enfant) + intérêts.

**DISCUSSION**

**1. Fondement de la demande:**

Il résulte des éléments de la cause et des débats que la demande est fondée dans la mesure qui suit.

Par l'intermédiaire de IV, la demanderesse a réservé en last minute un voyage forfait en Turquie pour 2p. - formule bingo - du 12 au 19.08.2014 avec séjour en hôtel 4\* à Bodrum, all-in, voyage organisé par OV, au prix total de 1.420,00€.

La formule bingo implique que seulement un séjour dans un hôtel 4\* all in à Bodrum a été réservé, sans engagements spécifiques quant au nom de l'hôtel, activités et animation pour enfants, chambre adaptée pour enfants. On comprend mal qu'un agent de voyages conseille une telle formule et un tel voyage à un voyageur qui formule des demandes particulières.

Pour ce qui est de l'hôtel attribué et le manque de piscines, animations et chambre adaptée pour l'enfant, aucune faute ni manque aux obligations n'est donc établi dans le chef de l'organisateur du voyage, OV.

La qualité de la nourriture et des boissons offertes dans le all-in fait l'objet d'une appréciation subjective des voyageurs qui n'implique pas automatiquement faute ou manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage.

Le fait que l'enfant de 3 ans ait fait une chute sur le carrelage glissant près de la piscine n'implique pas automatiquement faute ou manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage.

L'organisateur du voyage 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 découlant de celui-ci.... (art. 17 loi contrats de voyages)

Il s'avère des photos produites par la demanderesse que l'état général d'entretien et de propreté de l'hôtel, de la chambre et de l'infrastructure (terrain de jeux) n'était pas conforme aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci en relation avec un hôtel 4\*.

Suite à ce manque aux obligations de l'organisateur du voyage la demanderesse a subi des dommages que le collège arbitral estime ex aequo et bono à 200,00€.

Il y a donc lieu de condamner la défenderesse OV à payer à la demanderesse 200,00€ de dédommagement.

## 2. 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 de la demanderesse s'avérant toutefois clairement exagérée, il y a lieu de partager les frais de la procédure par moitié entre les parties, chacune des parties devant payer 95,62€ de frais de la procédure.

### **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;

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 200,00€ de dédommagement.

Délaisse à charge de la défenderesse OV 95,62€ des frais de la procédure.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 28.07.201

Le Collège arbitral

SA2015-0034

SA150118

Par l'intermédiaire de IV, Bruxelles, la demanderesse a réservé en last minute un voyage forfait en Turquie pour 2p. - formule bingo - du 12 au 19.08.2014 avec séjour en hôtel 4\* à Bodrum, all-in, voyage organisé par OV, au prix total de 1.420,00€.

La formule bingo implique que seulement un séjour dans un hôtel 4\* all in à Bodrum a été réservé, sans engagements spécifiques quant au nom de l'hôtel, activités et animation pour enfants, chambre adaptée pour enfants. Pour ce qui est de l'hôtel attribué et le manque de piscines, animations et chambres adaptées pour l'enfant, aucune faute ni manque aux obligations n'est donc établi dans le chef de l'organisateur du voyage, OV. Il s'avère toutefois des photos produites par la demanderesse que l'état général d'entretien et de propreté de l'hôtel, de la chambre et de l'infrastructure (terrain de jeux) n'était pas conforme aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci en relation avec un hôtel 4\*.

Suite à ce manque aux obligations de l'organisateur du voyage la demanderesse a subi des dommages que le collègue arbitral estime ex aequo et bono à 200,00€.

La demande de la demanderesse s'avérant toutefois clairement exagérée, il y a lieu de partager les frais de la procédure par moitiés entre les parties, chacune des parties devant payer 95,62€ de frais de la procédure.

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 200,00€ de dédommagement.

Délaisse à charge de la défenderesse OV 95,62€ de frais de la procédure.

Ainsi jugé à l'unanimité