

SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 21 JANVIER 2016

En cause de :

Madame A et Monsieur B, domicilié à XXX

Demanderesse
ne comparissant pas

contre :

OV, ayant son siège social à XXX, exerçant son activité commerciale sous la dénomination de XXX.
Licence : XXX
BCE : XXX

Défenderesse
représentée par Monsieur C, administrateur délégué

Nous soussignés :

1° Maître XXX, Président du Collège ;

2° Madame XXX,
3° Madame XXX,
représentant les associations des consommateurs ;

4° Madame XXX,
5° Monsieur XXX,
représentant le secteur de l'industrie du tourisme ;

tous ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de litiges voyages, 50 rue du Progrès à 1000 Bruxelles ;

Assistés de Madame XXX, en qualité de Greffier,

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé Rue du Progrès 50, (Ministère des Affaires Economiques) 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, rédigé, complété, signé le 3 novembre 2015;

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

- l'accord écrit des parties sur la procédure d'arbitrage,
- les pièces déposées par elles,
- les moyens développés par écrit par les parties,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 21 janvier 2016
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 21 janvier 2016

1. LES FAITS

1.

Les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage en Espagne, du 30 juillet au 13 août 2015, pour eux et leurs deux enfants, comprenant les vols aller/retour XXX et un séjour à l'hôtel A en formule all inclusive, pour un prix total de 3.710,70 EUR.

Cette réservation a fait l'objet d'un bon de commande du 20 juillet 2015.

2.

Les demandeurs exposent que l'hôtel ne correspondait absolument pas à leurs attentes et à la présentation qui en est faite dans la brochure de la défenderesse.

Plus particulièrement, leurs griefs peuvent être résumés comme suit :

- L'état généralement sale et mal entretenu de l'hôtel et de la chambre
- Divan lit au lieu de deux lits séparés dans la chambre
- Manque de disponibilité de transats
- Mini club peu accueillant, moniteurs ne parlant que l'espagnol
- Installations sportives manquantes
- Nourriture médiocre, boissons imbuables

Les demandeurs déposent un volumineux dossier de photos à l'appui de leurs griefs.

Pendant et après leur séjour, ils se sont régulièrement plaints de l'état de l'hôtel auprès de la défenderesse.

En l'absence de réaction de la part de la défenderesse, les demandeurs ont décidé d'introduire la présente procédure arbitrale.

2. LA DEMANDE

4.

Les demandeurs réclament la condamnation de la défenderesse au paiement d'une indemnité de 1.855,35 EUR, soit 50% du prix du voyage.

3. DECISION EN DROIT

5.

L'article 17 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages stipule, en substance, que l'organisateur de 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, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services.

La défenderesse a agi dans le cas d'espèce en tant qu'organisateur de voyages et est donc soumise aux règles de responsabilité prévues à cet article.

Selon l'article 18 de la même loi, l'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations.

Au vu de l'ensemble des pièces déposées, le collège arbitral estime qu'il ne peut être contesté que l'hôtel ne corresponde pas à l'image qui en est faite dans la brochure.

En revanche, plusieurs plaintes des demandeurs doivent être qualifiées de subjectifs, telles la qualité de la nourriture et des boissons.

La défenderesse reconnaît que l'état de l'hôtel n'était pas entièrement satisfaisant, puisqu'à l'audience elle a proposé de payer aux demandeurs une indemnité de 500 EUR.

Tenant compte de tous les éléments du dossier, le collège arbitral estime que la responsabilité de la défenderesse est engagée, que la proposition de la défenderesse n'est toutefois pas suffisante et fixe l'indemnité à payer aux demandeurs *ex aequo et bono* à 900 EUR.

4. LES FRAIS

6.

Etant donné que la demande dirigée contre la défenderesse est déclarée fondée, les frais de 187 EUR sont portés à sa charge.

PAR CES MOTIFS,

Déclare la demande recevable et partiellement fondée .

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs une indemnité, fixée *ex aequo et bono* à 900 EUR.

Condamne la défenderesse également aux frais de la procédure de 187 EUR.