

**SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL
DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

AUDIENCE DU 25 JUIN 2015

En cause de :

Madame **A**, chef de publicité, domiciliée à XXX

et

Monsieur **B**, fonctionnaire, domicilié à la même adresse que supra,

Demandeurs absents à l'audience (ayant prévenu le secrétariat de la C.L.V. de leur impossibilité de comparaître à l'audience).

Contre

La société anonyme OV, ayant son siège social à XXX

Immatriculée à la BCE sous le numéro XXX

Licence : XXX

Défenderesse représentée à l'audience par Madame C, Customer service team.

Nous soussignés :

1° Monsieur XXX, magistrat hre.

2° Monsieur XXX, représentant l'industrie du tourisme

3° Madame XXX, représentent les droits des consommateurs

ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de Litiges Voyages, ASBL,
rue du Progrès, 50, à 1210 BRUXELLES

en qualité d'arbitres du Collège arbitral constitué dans le cadre de la Commission de Litiges
Voyages A.S.B.L., avons rendu la sentence suivante :

Vu les articles 1676 et suivants du Code judiciaire,

Vu le questionnaire valant saisine de la Commission de Litiges Voyages complété et signé par la demanderesse le 15 décembre 2014, le second demandeur B ayant donné procuration à la demanderesse A d'introduire en son nom une demande d'indemnisation ;

Vu les conditions générales et spéciales de la défenderesse soumettant les litiges à l'arbitrage prévu par la Commission de Litiges Voyages,

Que partant le Collège arbitral est compétent pour statuer sur le litige opposant les parties ;

Vu le dossier de 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 du 12 février 2015 les informant que le dossier sera traité à l'audience du 25 juin 2015,
- l'instruction de la cause faite à l'audience du 25 juin 2015.

LES FAITS :

Ainsi que mentionné au questionnaire précité et dans diverses correspondances les demandeurs qui avaient réservé via la défenderesse une chambre à l'hôtel A en Turquie du 25 juillet au 4 août 2014 au prix de 2.564,14 euros se plaignent de pas avoir été repris sur la liste des personnes ayant accès au bus effectuant le transfert de l'aéroport à l'hôtel et surtout de s'entendre dire à leur arrivée à l'hôtel qu'aucune chambre n'était réservée à leur nom. Finalement, ce n'est qu'à une heure du matin et moyennant règlement d'une caution de cent euros qu'une chambre vétuste et insalubre leur a été attribuée. Les enfants mineurs d'âge D et E étaient fatigués de cette longue attente. Ce n'est que le lendemain qu'une chambre leur a été attribuée mais il y manquait un 4° lit tel que prévu au bon de commande.

Ils déposent une note du 26 mars 2015 en réplique aux conclusions de la défenderesse, des photos et une copie de la plainte faite sur place le 26 juillet 2014 au représentant de la défenderesse.

Ils ont versé au dossier des photos relatives à l'état de la chambre leur accordée lors de leur première nuitée.

Les demandeurs postulent en définitive une indemnisation de 880 euros selon détail repris à la page 5, rubrique 20, du questionnaire précité.

Position de la défenderesse :

Ainsi qu'il résulte des conclusions du 19 mars 2015 la défenderesse fait valoir qu'elle est désolée pour les désagréments supportés par les demandeurs tant à l'aéroport d'arrivée et à l'hôtel mais fait observer que le transfert en bus a bien été finalement obtenu par les demandeurs et qu'ils ont pu changer de chambre dès le lendemain de leur arrivée.

Elle a proposé un dédommagement à concurrence de 50 euros soit 25 % du prix de la première nuitée, proposition qu'elle juge satisfaisante étant donné que le dossier est vide de tout élément de preuve établissant des défauts de qualité dans les chambres.

Elle considère que la demande actuelle des demandeurs est tout à fait disproportionnée.

DISCUSSION :

Quant au fondement :

Il résulte des éléments de la cause que la demande est fondée sous réserve de ce qui sera dit infra quant au moment du dommage.

La défenderesse ne conteste pas que, contrairement aux attentes légitimes des voyageurs, ceux-ci ont éprouvé des difficultés pour être admis dans le bus faisant la navette entre l'aéroport et l'hôtel, de même qu'elle ne conteste pas qu'aucune réservation n'était connue de l'hôtelier lors de leur arrivée.

Le fait que la réservation du voyage ait été proche du départ n'exonère nullement la défenderesse de sa responsabilité, les moyens technologiques mis à la disposition des organisateurs de voyages et agences de voyages leur permettant d'activer valablement et en temps utile toute réservation indispensable (comme celles reconnues défectueuses en l'espèce) sur le plan local et ce dès conclusion du contrat de voyage.

En vertu de l'article 17 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages (Moniteur du 1er avril 1994) l'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat et des obligations qui en découlent, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de poursuivre les autres prestataires de service en responsabilité.

Il en résulte que l'organisateur de voyages est personnellement responsable vis-à-vis de ses clients des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.

Il est par ailleurs indiscutable que la défenderesse a manifestement commis personnellement une négligence, ayant omis d'assumer les réservations du bus et de la chambre d'hôtel dès confirmation du voyage.

Quant au dommage :

S'il est exact que la demande telle que formulée est quelque peu excessive, par contre l'offre transactionnelle faite par la défenderesse est insuffisante, ne tenant pas compte de l'entière du préjudice subi.

On peut suivre les demandeurs lorsqu'ils postulent le remboursement de la première nuitée. Car les photos produites démontrent à suffisance l'état insalubre de la chambre.

Compte tenu du stress et du sentiment de frustration ressentis par les demandeurs, aggravés par la fatigue endurée par leurs enfants en bas âge (12 et 8 ans) compte tenu du temps mis à les admettre dans la navette de l'aéroport et à leur donner accès à une chambre moyennant paiement préalable d'une caution de cent euros.

Compte tenu du prix réel d'une nuitée de l'hôtel tel qu'indiqué au catalogue (soit 88,60 pour l'adulte et les réductions consenties pour les enfants (35% pour l'un et 70 % pour l'autre) le Collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage ex aequo et bono, c.à.d. en équité, à trois cents euros.

Quant aux frais :

L'article 30 du règlement de la Commission de Litiges Voyages met les frais d'arbitrage à charge de la partie perdante, soit en l'espèce la défenderesse, d'autant que l'offre transactionnelle formulée par elle était manifestement insuffisante pour indemniser correctement les demandeurs du dommage réellement subi.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral,

Statuant contradictoirement,

Dit l'action recevable et partiellement fondée

Condamne la défenderesse, la OV, à payer aux époux A-B **trois cents (300) euros**

Déboute les demandeurs du surplus de leur demande,

Condamne la défenderesse aux frais de l'arbitrage liquidés à 100 euros.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix, à Bruxelles, le 25 juin 2015.