

SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES
VOYAGES

AUDIENCE DU 9 juin 2016

En cause de:

Mademoiselle **A** et Mademoiselle B, domiciliées ensemble à XXX

Demandeurs comparissant en la personne de Mademoiselle A

Contre:

OV, ayant son siège social à XXX, Licence : XXX, BCE : XXX

Défenderesse représentée à l'audience par Madame C, du service clientèle

Nous soussignés:

1. Maître XXX, Avocat au Barreau de Bruxelles dont le cabinet est établi à XXX, Président du Collège,
2. Madame XXX, représentant les associations des consommateurs,
3. Madame XXX, représentant les associations des consommateurs,
4. Madame XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,
5. Monsieur XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,

Tous ayant élu domicile à l'adresse de la Commission de Litiges Voyages, 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50 ;

Agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé 50 rue du Progrès (Service Public Fédéral Economie) à 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, rédigé, complété, signé le 08 mars 2016;

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 9 juin 2016
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 9 juin 2016

QUALIFICATION DU CONTRAT

En date du 29 août 2015, les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage en avion vers Bodrum en Turquie et un hébergement pour 2 personnes à l'Hôtel A en chambre double, all-in pour la période du 31 août 2015 au 7 septembre 2015 pour un prix total, frais administratifs compris, de 1.161,50 €. Le contrat est un contrat d'organisation de voyages au sens de la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyage.

QUANT AUX FAITS

Ceux-ci résultent de l'exposé précisé ci-avant et plus spécifiquement des positions respectives des parties qui se résument comme suit:

A) Position des demandeurs:

Les demandeurs estiment que l'hôtel et les services offerts ne correspondaient pas à la description dans la brochure et les attentes suscitées. Ils se plaignent e.a. d'avoir dû changer de chambre dès le deuxième jour parce que la chambre allouée initialement (XXX) avait une odeur de renfermé et de moisissure, il y avait de la poussière par terre, sur les tables de nuit. En contre-bas de la piscine des poubelles s'amassent, dégageant une odeur nauséabonde. La deuxième chambre (XXX) était également sale. La nourriture au restaurant était peu variée et un manque d'hygiène était à déplorer. Le service était inadéquat et certaines facilités non disponibles (coiffeur, commerces). Les plaintes sont établies par un dossier photographique. Les demandeurs réclament un dédommagement de 1.000,00 EUR pour compenser les désagréments subis.

B) Position de la partie défenderesse:

La défenderesse constate que le compte rendu d'entretien avec la représentante sur place confirme le changement de chambre après la première nuitée. Elle estime que le problème de chambre a été résolu à la satisfaction des clients étant donné que les demandeurs n'ont pas formulé de plaintes sur place concernant la deuxième chambre. Pour les autres désagréments une compensation de 100,00 EUR est proposée. Elle estime que la réclamation est non fondée et non prouvée pour le surplus.

DISCUSSION

Quant à la compétence du Collège arbitral de la Commission de litiges voyages:

Les conditions générales de la défenderesse (Article 18) stipulent expressément que les litiges non résolus par une conciliation pourront être soumis à l'arbitrage de la Commission de litiges voyages.

Les demandeurs ont également postulé par écrit le même arbitrage le 08 mars 2016.

Le Collège arbitral est dès lors compétent pour connaître du litige, aucun motif d'incompétence n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

Quant au fondement de la demande et aux responsabilités

Le Collège Arbitral estime, sur base des pièces/photos déposées, des conclusions des parties et leurs exposés en séance, que la responsabilité de la défenderesse est engagée sur base des Articles 17 et 18 de la Loi du 16 février 1994 qui stipulent que l'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur base des disposition du contrat et des obligations découlant de celui-ci indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services et que 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. Conformément à l'Article 15 paragraphe 2 de la Loi du 16 février 1994 l'organisateur de voyages doit, en cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés dédommager le voyageur à concurrence de cette différence.

Le Collège estime que les demandeurs font valoir à bon droit qu'ils ont subi des désagréments et que le séjour sur place ne correspondait pas à leurs attentes légitimes sur base des preuves déposées. Le Collège estime que l'offre de dédommagement proposé par la défenderesse d'un montant de 100,00 EUR ne compenserait pas adéquatement le préjudice subi mais que la demande de 1.000,00 EUR est exagérée tenant compte du prix payé pour le voyage et qu'il y a lieu d'accorder aux demandeurs une somme globale et forfaitaire fixée *ex aequo et bono* à 300,00 EUR et les débouter pour le surplus.

CONCLUSION

La demande est déclarée recevable et fondée dans la mesure suivante:

Quant au dommage:

Le Collège estime que le préjudice des demandeurs serait adéquatement compensé par une somme globale et forfaitaire, fixée *ex aequo et bono*, à 300,00 (trois cent) EUR

PAR CES MOTIFS,

SA2016-0028

Le Collège arbitral statuant contradictoirement et à l'unanimité se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande recevable et fondée dans la mesure qui suit;

Fixe le dommage des demandeurs à 300,00 EUR;

Condamne en conséquence la OV à payer aux demandeurs le montant de 300,00 EUR de dédommagement,

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles, le 9 juin 2016

Le collège Arbitral