

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 3 juin 2024

En cause :

Monsieur A, de nationalité italienne, né le 29 septembre 1983, **Madame B**, de nationalité italienne, domiciliés ensemble à XXX, XXX,

Agissant tant pour eux-mêmes que pour leurs enfants mineurs, **Monsieur C**, né le 25 octobre 2011 et **Mademoiselle D**, née le 23 août 2016, domiciliés à la même adresse,

Demandeurs présents et représentés à l'audience par Maître E, avocat dont le cabinet est situé à XXX, XXX

Contre :

OV SA, dont le siège social est sis à XXX, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000,

Défenderesse, représentée à l'audience par Monsieur F, agissant en sa fonction de Quality Team Supervisor.

-
- 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 23 mars 2024 ;
 - Vu le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
 - Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
 - Vu la convocation, du 26 mars 2024, des parties à comparaître à l'audience du 3 juin 2024 ;
 - Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 3 juin 2024.
-

Nous, soussignés :

- Maître G, Président du Collège Arbitral,
- Madame H, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur I, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé à City Atrium, Rue de 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 à City Atrium, Rue de Progrès 50, 1210 Bruxelles,

assistés de Madame J, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Le 11 juillet 2022, les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage pour quatre personnes en République Dominicaine pour la période du 6 août 2022 au 19 août 2022.

Cette réservation comprenait les vols aller et retour entre Bruxelles et Punta Cana, le séjour à l'hôtel RIU NAIBOA 4* en chambre double en formule *all-in*.

Les Demandeurs ont payé 6.567,26 EUR pour ce voyage.

2.

A leur arrivée, les demandeurs ont constaté que leur chambre était très sale. Ils se sont adressés à la réception de l'hôtel, mais il n'y avait aucune disponibilité pour une autre chambre ce soir-là.

Le lendemain, une autre chambre leur a été proposée, mais celle-ci sentait le renfermé et était sale aussi. Les demandeurs ont dès lors décidé de rester dans la chambre initiale.

Après leur retour, les demandeurs ont envoyé un courriel à la défenderesse dans lequel ils se plaignaient de la qualité de l'hôtel, notamment :

- La présence d'humidité,
- Des prises qui ne tiennent pas sur place,
- Le mini-bar non approvisionné,
- La salle de bains sale,
- Les nappes et serviettes non remplacées,
- La variété des repas,
- La piscine fermée à plusieurs reprises pendant leur séjour,
- La qualité d'une excursion,
- Une intoxication alimentaire,
- Une panne d'ascenseur.

OV a proposé aux demandeurs une compensation de 650 EUR, mais celle-ci a été refusée par les demandeurs.

3.

Le 17 Janvier 2023, le conseil des demandeurs a envoyé un courrier à la défenderesse dans lequel elle demandait le remboursement intégral du prix du voyage.

Le 20 janvier 2023, elle s'est adressée à la Commission de Litiges Voyages.

Le 23 mars 2024, les demandeurs ont entamé une procédure d'arbitrage auprès de la Commission de Litiges Voyages.

Dans le questionnaire introductif d'instance, ils se plaignent de la qualité de l'hôtel RIU NAIBOA, notamment à cause de :

- Salle de bains sale,
- Présence d'humidité,
- Linge de chambre,
- Nappes et serviettes non remplacées,
- La variété des repas,
- La piscine fermée à plusieurs reprises pendant le séjour,

Numéro de dossier : SA 2024-013

- Qualité d'une excursion,
- Intoxication alimentaire,
- Sol glissant dans l'hôtel, un des enfants a chuté et s'est blessé à la gorge,
- Moisissure sur le matelas qui a engendré des démangeaisons sur le corps.

B. PROCEDURE

Le Collège Arbitral, après un examen du dossier, se déclare compétent pour connaître de la demande.

C. DEMANDES

Les Demandeurs demandent le remboursement intégral du prix de leur voyage, soit un montant de 6.567,26 EUR.

La Défenderesse demande que le collège arbitral se déclare non-compétent pour juger de tout ce qui concerne les dommages corporels et les éléments médicaux invoqués par les demandeurs.

La Défenderesse soutient que la demande des Demandeurs ne peut être déclarée recevable que pour autant qu'il s'agit des prestations hôtelières. Elle demande que la compensation proposée de 650 EUR, soit 10% du prix total du voyage, soit considérée comme raisonnable et suffisante.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

Un contrat de voyage a été conclu au sens de l'article 2, 3° de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (ci-après dénommée « loi du 21 novembre 2017 »).

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

E. DISCUSSION

4.

Le Collège arbitral constate que les demandeurs ne rapportent pas la preuve de ce qu'ils ont averti le représentant de la partie défenderesse sur place des anomalies relevées (il n'existe pas de rapport du représentant local, le numéro d'urgence de la défenderesse n'a pas été appelé, ...).

Ils prétendent qu'ils se sont plaints de l'état déplorable de leur chambre auprès de l'hôtelier mais n'en apportent pas de preuve non plus.

5.

La défenderesse fait valoir à raison que les demandeurs, en ne signalant aucune plainte au représentant de OV sur place, n'ont pas donné la possibilité à la défenderesse de vérifier ce qu'il en était et, le cas échéant, de solutionner les problèmes rencontrés.

6.

Les demandeurs sont restés sur place pendant toute la durée prévue de leur séjour et ont ainsi utilisé et/ou consommé toutes les prestations hôtelières réservées à l'hôtel RIU NAIBOA en formule *all-in*. Une demande en restitution intégrale du prix du voyage n'est donc pas justifiée en l'occurrence.

7.

Toutefois, il ne peut être contesté, au vu des photos présentées par les demandeurs, que la propreté de la chambre laissait à désirer et ne répondait pas à ce à quoi les demandeurs pouvaient raisonnablement s'attendre en réservant un hôtel à quatre étoiles.

Il est également apparu – et la partie défenderesse ne le conteste pas – que la piscine était très souvent fermée et donc indisponible pour les vacanciers, ce qui était d'autant plus décevant pour les requérants qu'ils voyageaient avec leurs enfants âgés de 6 et 11 ans.

8.

Tenant compte de ces non-conformités la partie défenderesse a proposé aux demandeurs une compensation de 650,00 EUR, correspondant à 10% du prix du voyage, à savoir 5% pour l'état de la chambre et 5% pour la fermeture de la piscine.

Or, le Collège arbitral partage l'avis des demandeurs que cette compensation ne constitue pas une indemnisation satisfaisante, vu la gravité des non-conformités relevées.

Le Collège arbitral évalue la compensation à laquelle les demandeurs peuvent prétendre *ex aequo et bono* à 1.300,00 EUR.

9.

La défenderesse soulève à juste titre que le Collège arbitral n'a pas de compétence pour connaître d'un litige portant sur des dommages corporels (cf. art. 7 du règlement des litiges) . Le Collège arbitral n'est donc pas compétent pour se prononcer sur la demande dans la mesure où celle-ci se rapporte aux problèmes de santé que les demandeurs auraient rencontrés pendant et après leur voyage.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

Statuant de manière contradictoire à l'encontre de toutes les parties,

Se déclare compétent pour prendre connaissance de la demande des Demandeurs,

Constata que la demande des Demandeurs à l'encontre de la Défenderesse est recevable et fondée dans la mesure précisée ci-après.

Condamne la partie défenderesse au paiement aux demandeurs de la somme de 1.300,00 EUR.

Ainsi prononcé à l'unanimité, à Bruxelles, le 3 juin 2024.