

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 27 mars 2018

En cause:

Mme. A, XXX, XXX XXX

Mr. B, XXX, XXX XXX

Demandeurs,

Mr. B présent à l'audience.

Contre:

OV, ayant son siège XXX, XXX XXX Lic. XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse,

représentée à l'audience par Mme. C

Nous soussignés:

Mr. D, président du collège arbitral ;

Mme. E, représentant l'industrie du tourisme ;

Mme. F, représentant les consommateurs ;

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

assistés par Mme G 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, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 17/01/2018;

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 27/03/2018;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 27/03/2018 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé pour 4 p. un voyage en Grèce, Zakynthos, du 10 au 17/07/2017, avec séjour au ZANTE Village 3* en chambre avec 2 lits suppl., demi- pension, vols BRU-ZAKYNTHOS et ZAKYNTHOS-BRU, transport apt-hotel-apt, voyage organisé par OV , au prix de 2.169,16€.

Que dès lors un contrat de voyages a été conclu 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 valable d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

QUANT AUX FAITS :

Il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé pour 4 p. un voyage en Grèce, Zakynthos, du 10 au 17/07/2017, avec séjour au ZANTE Village 3* en chambre avec 2 lits suppl., demi-pension, vols BRU-ZAKYNTHOS et ZAKYNTHOS-BRU, transport apt-hotel-apt, voyage organisé par OV , au prix de 2.169,16€.

Aussitôt après leur arrivée tardive à l'hôtel, les demandeurs se trouvant déçus de l'accueil à l'aéroport, de l'accueil à l'hôtel et de la qualité inférieure de la chambre d'hôtel attribuée, ont essayé de contacter par téléphone les services de la défenderesse. Vu l'heure tardive une solution n'a pas pu être proposée le même jour.

N'ayant que 7 jours de vacances, sans plus attendre les demandeurs ont immédiatement réservé un autre hôtel du 10 au 17/07/2017 pour lequel ils ont payé 1.260,00€ le 10/07/2017 à 22.32h.

Suite à la lettre de plainte avec photos que les demandeurs lui avaient fait parvenir la défenderesse, tout en regrettant que les demandeurs n'aient pas vraiment permis à ses services de trouver encore une solution, propose de rembourser un montant de 88,20€ ce qui correspond à 15% des prestations hôtelières.

Les demandeurs n'acceptant pas cette proposition et exigeant le remboursement des 1.260,00€ payés pour l'autre hôtel, aussi la défenderesse la conseille de faire appel à la Commission de Litiges Voyages.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 17/01/2018, les demandeurs formulent les plaintes suivantes contre l'organisateur du voyage :

- *hébergement*
- *accueil aéroport et hôtel*
- *service Neckermann injoignable*
- *réponse et dédommagement incorrect.*

et exigent un dédommagement de 1.260,00€ (prix de l'hôtel)

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Les demandeurs soumettent le litige au collège arbitral de la Commission Litiges Voyages avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 17/01/2018, c.à.d. moins d'un an après la date à laquelle le contrat dispose que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend. (art. 30 loi contrats de voyage)

Les demandeurs ayant réservé pour 4 p. un voyage en Grèce, Zakynthos, du 10 au 17/07/2017, avec séjour au ZANTE Village 3* en chambre avec 2 lits suppl., demi- pension, vols BRU-ZAKYNTHOS et ZAKYNTHOS-BRU, transport apt-hotel-apt, voyage organisé par OV, au prix de 2.169,16€.€ un contrat d'organisation de voyages a été conclu avec l'organisateur de voyages OV au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

Examen fait de tous les éléments du dossier, il y a lieu de constater que les plaintes concernant l'accueil aéroport et hôtel, le service XXX injoignable et la réponse et dédommagement incorrect se limitent plutôt à des appréciations subjectives des demandeurs qui en soi ne constituent pas automatiquement une preuve suffisante d'une faute ou d'un manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage.

Quant à l'hébergement, c.à.d. la qualité inférieure de la chambre d'hôtel attribuée, par contre, l'examen des pièces dans le dossier – y compris les photos - il y a bien lieu de constater qu'il n'y a pas eu la bonne exécution du contrat par l'organisateur du voyage conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations qui découlent de celui-ci.(art 17 loi contrats de voyage)

L'organisateur de voyages étant responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations, il incombe aux demandeurs de fournir la preuve d'aussi bien la faute, le dommage subi et le lien causal entre cette faute et ce dommage.

Il est à cet égard bien regrettable que les demandeurs, en partant immédiatement vers un autre hôtel, n'aient pas permis aux services de la défenderesse de trouver encore une solution le lendemain et n'aient de ce fait pas limité leurs dommages éventuels.

Compte tenu du fait qu'en conclusions la défenderesse aussi se déclare prête à rembourser les nuitées non-prestées à l'hôtel ZANTE Village, de la nature et de la durée des désagréments subis par les demandeurs qui d'autre part n'ont pas permis aux services de la défenderesse de trouver encore une solution et n'ont de ce fait pas limité leurs dommages éventuels, le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, fixe le montant du dommage entier subi par les demandeurs du fait de cette mauvaise exécution du contrat de voyage ex aequo et bono à 504,00€.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande des demandeurs s'avère fondée pour un montant de 504,00€ de dédommagement.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre OV recevable et fondée pour un montant de 504,00€ .

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs un dédommagement de 504,00€.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 27/03/2018.

Le Collège Arbitral

SA2018-0025 / OV

Les demandeurs ont réservé pour 4 p. un voyage en Grèce, Zakynthos, du 10 au 17/07/2017, avec séjour au ZANTE Village 3* en chambre avec 2 lits suppl., demi-pension, vols BRU-ZAKYNTHOS et ZAKYNTHOS-BRU, transport apt-hotel-apt, voyage organisé par OV, au prix de 2.169,16€.

Examen fait de tous les éléments du dossier, il y a lieu de constater que les plaintes concernant l'accueil aéroport et hôtel, le service OV injoignable et la réponse et dédommagement incorrect se limitent plutôt à des appréciations subjectives des demandeurs qui en soi ne constituent pas automatiquement une preuve suffisante d'une faute ou d'un manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage. Quant à l'hébergement, c.à.d. la qualité inférieure de la chambre d'hôtel attribuée, par contre, l'examen des pièces dans le dossier – y compris les photos – il y a bien lieu de constater qu'il n'y a pas eu la bonne exécution du contrat par l'organisateur du voyage conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations qui découlent de celui-ci. (art 17 loi contrats de voyage)

Compte tenu du fait qu'en conclusions la défenderesse aussi se déclare prête à rembourser les nuitées non-prestées à l'hôtel XXX, de la nature et de la durée des désagréments subis par les demandeurs qui, en quittant immédiatement l'hôtel, n'ont pas permis aux services de la défenderesse de trouver encore une solution et n'ont de ce fait pas limité ses dégâts éventuels, le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, fixe le montant du dommage entier subi par les demandeurs du fait de cette mauvaise exécution du contrat de voyage ex aequo et bono à 504,00€.

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs un dédommagement de 504,00€.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 27/03/2018.