

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 12/03/2015

En cause:

Monsieur A et Madame B, domiciliés XXX

Demandeurs

ne comparaisant pas à l'audience.

Contre:

OV, ayant son siège social XXX.

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

représentée à l'audience par Mme. C.

Nous soussignés:

1. Monsieur XXX, président du collège arbitral,
2. Madame XXX, représentant les consommateurs,
3. Madame XXX, représentant les consommateurs,
4. Madame XXX, représentant l'industrie du tourisme,
5. Monsieur XXX, représentant l'industrie du tourisme,

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles,

assistés de Madame XXX en qualité de greffier,

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 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, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 22.10.2014 ;

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 12.03.2015 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 12.03.2015 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé un voyage pour 4 p. à Bodrum, du 24.07.2014 au 07.08.2014 avec séjour à l'hôtel A,5*, all in, chambre familiale-2 lits supplém. avec balcon, voyage organisé par la défenderesse, au prix global de 5.116,22€.

Que dès lors un contrat de voyage 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 d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

QUANT AUX FAITS :

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé un voyage pour 4 p. à Bodrum, du 24.07.2014 au 07.08.2014 avec séjour à l'hôtel A,5*, all in, chambre familiale-2 lits supplém., voyage organisé par la défenderesse, au prix global de 5.116,22€.

Compte rendu a été établi des plaintes formulées sur place par les demandeurs concernant la chambre familiale trop petite, pas de balcon, des gens en short au diner dans un hotel 5*, personne ne parle le français ainsi que de la solution et de la compensation proposée par l'hôtesse mais refusées par les demandeurs.

En lettre du 16.10.2014 OV a proposé aux demandeurs un remboursement de 278,00€ (5% de la valeur totale du séjour).

Dans le questionnaire de la Commission de Litiges Voyages les demandeurs exigent un dédommagement de 1.000,00€ + 111,00€ de frais TEL.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande

Les demandeurs ont réservé un voyage pour 4 p. à Bodrum, du 24.07.2014 au 07.08.2014 avec séjour à l'hôtel A,5*, all in, chambre familiale-2 lits supplém. avec balcon, voyage organisé par la défenderesse, au prix global de 5.116,22€.

Les demandeurs se plaignent d'une chambre familiale trop petite, pas de balcon, des gens en short au diner dans un hôtel 5*, personne ne parle le français .

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, y compris les photos des demandeurs, que les demandeurs ont reçu une chambre familiale avec 2 lits supplémentaires superposés telle que proposée dans la brochure, réservée par les demandeurs et confirmée par la défenderesse. La chambre se trouvant au rez-de-chaussée n'avait pas de balcon mais bien une terrasse séparée qui n'offrait apparemment pas le même confort privé qu'un balcon.

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties que, l'hôtel étant de catégorie 5*, certains clients de l'hôtel pouvaient se présenter en short au diner dans le restaurant et que dans les restaurants à la carte un code vestimentaire plus stricte était d'application. Ceci ne démontre pas une faute ou un manque aux obligations dans le chef de l'organisateur du voyage.

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties qu'en effet certains services hôteliers en français (miniclub, animation) n'étaient pas disponibles tels que proposés dans la brochure.

Il y a donc lieu de constater que l'organisateur du voyage n'a pas fait bonne exécution du contrat conformément aux attentes que les voyageurs pouvaient raisonnablement avoir (art. 17 Loi contrats de voyages) concernant le balcon et ces services hôteliers en français et que les demandeurs de ces faits ont connu des désagréments et subi des dommages.

Suivant l'art 18 Loi contrats de voyages, 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. La solution et la compensation proposées sur

SA2015-0003

place étant refusées par les demandeurs, l'organisateur a proposé aux demandeurs un remboursement de 278,00€ (5% de la valeur totale du séjour). Le collège arbitral, après mûres réflexions et tenant compte des désagréments et frais d'appels téléphoniques subis par les demandeurs fixe le dommage des demandeurs à 500,00€ .

La demande d'un remboursement de 1.111,00€ s'avère donc plutôt exagérée et seulement fondée pour 500,00€

- Les Frais:

Il est expressément précisé dans la brochure d'information de la Commission de Litiges Voyages que les frais de la procédure sont à charge de la partie qui succombe dans la procédure d'arbitrage. La demande étant toutefois exagérée, il y a lieu de partager les frais de la procédure par moitiés entre les parties.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

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

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs un dédommagement de 500,00€ avec charge de 55,55,00€ des frais de la procédure, 55,55€ de frais de procédure restant à charge des demandeurs.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 12.03.2015.

Le Collège Arbitral

SA2015-0003

Voyage pour 4 p. à Bodrum, du 24.07.2014 au 07.08.2014 avec séjour à l'hôtel A,5*, all in, chambre familiale-2 lits supplém. avec balcon, voyage organisé par la défenderesse, au prix global de 5.116,22€. Les demandeurs se plaignent d'une chambre familiale trop petite, pas de balcon, des gens en short au diner dans un hotel 5*, personne ne parle le français .

La chambre se trouvant au rez-de-chaussée n'avait pas de balcon mais une terrasse séparée et certains services hôteliers en français (miniclub, animation) n'étaient pas disponibles.

L'organisateur du voyage propose 278,00€ de dédommagement et les demandeurs exigent 1.111,00€ de dédommagement.

Demande accordée pour 500,00€; frais de la procédure partagés par moitiés entre les parties.

A l'unanimité des voix.