

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé auprès de OV un voyage pour 3 personnes à Djerba, du 03 au 17/07/2018 avec séjour à l'hôtel H 4*, chambre promo avec lit supplémentaire, all in, vols BRU-DJERBA et DJERBA-BRU avec réservation de siège, voyage organisé par sa OV au prix de 2.141,69 €.

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 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 auprès de OV un voyage pour 3 personnes à Djerba, du 03 au 17/07/2018 avec séjour à l'hôtel H 4*, chambre promo avec lit supplémentaire, all in, vols BRU-DJERBA et DJERBA-BRU avec réservation de siège, voyage organisé par sa OV au prix de 2.141,69€.

Le séjour à l'hôtel ne répondait pas aux attentes des voyageurs.

Le dossier ne contient pas de pièces prouvant les plaintes que les demandeurs prétendent avoir formulé sur place auprès du représentant local et de l'hôtelier.

Par mail dd. 17/10/2018, dont la défenderesse dit n'avoir aucune trace, les demandeurs ont formulé une plainte détaillée concernant leur séjour à l'hôtel H à Djerba. Par lettre dd.13/11/2018 les demandeurs ont réitéré leur plainte détaillée concernant leur séjour à l'hôtel H à Djerba et annoncé la procédure 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 13/11/2018 les demandeurs formulent leur plainte contre l'organisateur du voyage :

L'hôtel ne correspond pas à la description de la brochure, il mérite 1 étoile et non 4. All-in inexistant. Hôtel et nourriture médiocre ... sièges avion

et exigent un dédommagement moral et financier de 1.200,00 €

En conclusions dd. 26/11/2018 la défenderesse OV regrette l'absence de plainte sur place pouvant servir de preuve, estime la plainte concernant le séjour à l'hôtel non prouvée, estime la compensation proposée de 215,00€ correcte et la demande hors proportion.

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 13/11/2018, 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 auprès de OV un voyage pour 3 personnes à Djerba, du 03 au 17/07/2018 avec séjour à l'hôtel H 4*, chambre promo avec lit supplémentaire, all in, vols BRU-DJERBA et DJERBA-BRU avec réservation de siège, voyage organisé par sa OV au prix de 2.141,69 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.

Examen fait de tous les éléments et toutes les pièces du dossier, y compris les photos et la déclaration écrite d'autres voyageurs, on peut constater que le séjour à l'hôtel ne répondait à plusieurs égards (services hôteliers inadéquats au niveau des chambres, de la piscine et du fonctionnement des restaurants) pas aux attentes raisonnables des voyageurs.

L'évaluation défavorable subjective et personnelle de qualité et quantité de nourritures, boissons et all in par contre ne procure pas immédiatement une preuve d'une faute ou d'un manque aux obligations.

Au vol de retour la réservation des sièges n'a apparemment pas été respectée. Les demandeurs, voyageant avec une enfant de 6 ans, ont eu 3 sièges séparés.

Il y a donc lieu de constater que dans le cas présent il est suffisamment prouvé 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 est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations. (art 18 loi contrats de voyage)

Compte tenu de la nature et de la durée des désagréments subis par les demandeurs, 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 400,00€.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande des demandeurs s'avère fondée pour un montant de 400,00€ de dédommagement à payer par OV en espèces.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande des demandeurs recevable et fondée pour 400,00€ de dédommagement;

Condamne sa OV à payer aux demandeurs un dédommagement de 400,00€ en espèces.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 17.01.2019.

Le Collège Arbitral