

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 27 JUIN 2013

En cause:

Monsieur A, domiciliée xxx

Demandeur
représenté à l'audience par Madame B, xxx

Contre:

OV dont le siège social est établi xxx,
Lic. xxx N° Entreprise xxx

Défenderesse
représentée à l'audience par Monsieur C, Quality Control Supervisor.

Nous soussignés:

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

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 16 Boulevard du Roi Albert II (Service Fédéral Public Economie) à 1000 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, signé par le demandeur le 18.12.2012 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 03.01.2013 ;

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 27.06.2013 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 27.06.2013 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 07.05.2012 les demandeurs ont réservé auprès de OV un voyage en Grèce, Rhodes, pour 2 pers. du 19 au 28.08.2012 avec séjour dans l'hôtel A 4* - all in - voyage organisé par OV au prix de 2.345,80€.

Que dès lors un contrat de voyage 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.

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 le 07.05.2012 les demandeurs ont réservé auprès de OV un voyage en Grèce, Rhodes, pour 2 pers. du 19 au 28.08.2012 avec séjour dans l'hôtel A 4* - all in. Le prix du voyage s'élevait à 2.345,80€.

Sur place les demandeurs formulent plusieurs plaintes concernant l'état de la chambre et le dysfonctionnement de la climatisation.

Le 23.08.2012 les demandeurs ont pu changer de chambre.

De retour du voyage les demandeurs formulent une plainte (avec photos) contre OV concernant la qualité de la chambre et le dysfonctionnement de la climatisation.

Après examen de cette plainte, OV confirme aux demandeurs que l'hôtelier fait une compensation de 145,00€ (10% des frais de séjour) pour le désagrément.

Les demandeurs, estimant cette compensation de 145€ de l'hôtelier insuffisante par rapport au préjudice subi, saisissent la Commission de Litiges Voyages en exigeant une indemnisation qu'ils considèrent à la hauteur des désagréments subis (4 nuits/jours désastreux), soit 1.042,57€ + indemnité.

En conclusions, reçues au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 03.05.2013, OV demande que cette demande soit déclarée excessive et que la compensation proposée de 145€ soit déclarée suffisante.

DISCUSSION

Pour ce qui est du fondement de la demande, il résulte des éléments de la cause et des débats que la demande est fondée dans la mesure qui suit .

Compte tenu des éléments du dossier, y compris les photos, il est suffisamment prouvé que l'état de l'hôtel et de la chambre ne répondaient pas aux attentes raisonnables des voyageurs.

L'article 17 de la loi régissant les contrats de voyage prévoit clairement que l'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages 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.

Pour ce qui est des responsabilités, le collège arbitral ne peut que constater que la défenderesse OV, organisateur du voyage, a manqué à la bonne exécution de ses obligations découlant du contrat de voyage .

En raison de ce manque aux obligations la défenderesse OV est responsable du dommage subi par les demandeurs.

Pour ce qui est du dommage, il y a lieu de constater que suite au manque aux obligations de l'organisateur du voyage les demandeurs ont subi des désagréments.

Le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 700,00€ pour tout dommage, montant que la défenderesse OV doit payer aux demandeurs.

Pour ce qui est des 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, soit en l'espèce la défenderesse OV.

**PAR CES MOTIFS
LE COLLEGE ARBITRAL**

SA2013-0025

Se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable et fondée comme suit à l'égard de la défenderesse OV ;

Fixe le dommage des demandeurs à 700,00€ ;

En conséquence, condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 700,00€ de dédommagement.

Délaisse à charge de la défenderesse OV les frais de la procédure de 104,25€.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 27 juin 2013

Le Collège arbitral

SA2013-0025

Voyage en Grèce, Rhodes, pour 2 pers. du 19 au 28.08.2012 avec séjour dans l'hôtel A 4* - all in. Le prix du voyage s'élevait à 2.345,80€.

Sur place et après leur retour les demandeurs formulent des plaintes concernant la qualité de la chambre et le dysfonctionnement de la climatisation. Un changement de chambre est accordé après 4 jours

Proposition de compensation par l'hôtelier de 145€.

La chambre ne répondant aucunement aux attentes raisonnables des voyageurs il y a manque aux obligations (art 17) de la part de OV.

Condamnation unanime de OV à payer aux demandeurs un dédommagement ex aequo et bono de 700,00€ + frais de la procédure.

A l'unanimité.