

**SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA
COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

AUDIENCE DU 11 mars 2014

En cause de :

- 1° Madame A et
- 2° son époux Monsieur B
- 3° C
- 4° D
- 5° E

tous domiciliés à XXX

6° F, domicilié à XXX

7° G domicilié à XXX

8° H, domicilié à XXX

parties demanderesse,

les première et troisième nommées comparaisant personnellement à l'audience, les autres demandeurs étant dûment représentés par Madame A épouse B, en vertu de la procuration reprise au questionnaire posté le 11 juin 2013

contre :

la **OV**, isanr en l'espèce commerce sous la dénomination commerciale IV, ayant son siège social à XXX,

immatriculée à la BCE sous le XXX

détentrice de la licence XXX,

défenderesse représentée à l'audience par Monsieur I, Quality Control Supervisor

Nous soussignés :

1° Monsieur XXX, magistrat hre, domicilié XXX,

2° Madame XXX, domiciliée à XXX

3° Madame XXX, domiciliée XXX,

représentant les droits des consommateurs,

4° Madame XXX, domiciliée XXX,

5° Monsieur XXX, domicilié XXX

représentant le secteur de l'industrie du tourisme

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé boulevard du Roi Albert II, 16 (Ministère des Affaires Economiques) à 1000 Bruxelles,

assistés de Madame XXX, secrétaire générale de la Commission de litiges voyages, en qualité de greffier du Collège arbitral,

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 , rédigé, complété et reçu le 11 juin 2013 au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages les demandeurs cités ci-avant ayant donné par ailleurs procuration à Madame A d'introduire en leur nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages A.S.B.L.

Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française, au choix des parties, et notamment :

- l'accord écrit des parties sur la procédure d'arbitrage,
- les pièces déposées par elles,
- les moyens développés par écrit par les parties,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 11 mars 2014
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 11 mars 2014

Qualification du contrat :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la défenderesse s'était engagée en son nom, moyennant paiement du prix global de 6.483,60 euros de procurer aux parties demanderesses un voyage en avion, vol de Bruxelles/Zaventem à Bodrum /Turquie et séjour all in du 20 juin 2012 au 29 juin 2012, à l'hôtel A.

La défenderesse a dès lors conclu un contrat d'organisation de voyages au sens de l'article 1.1° de la loi du 16 février 1994, relative aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages.

Que l'action est partant recevable aucun moyen d'irrecevabilité n'étant d'ailleurs invoqué par aucune des parties.

Les faits :

Ceux-ci résultent de l'exposé préalable concernant le contrat de voyage souscrit et des positions respectives des parties qui se résument comme suit :

A) Position des parties demanderesses :

Celle-ci a été précisée au questionnaire et notamment dans divers courriers des 8 juillet et 27 septembre 2012 ainsi que du 2 janvier 2013.

Divers manquements et problèmes survenus au cours du séjour sont allégués concernant le fait que les chambres de l'hôtel n'étaient pas conformes au descriptif de la brochure, trop petites pour le logement de trois adultes, la publicité faite par la défenderesse concernant cet hôtel est jugée mensongère. Le terrain de pétanque était impraticable, le terrain de tennis inaccessible et la piscine était sale et antihygiénique. L'animation était quasi nulle. Ils joignent une série de photos à l'appui de leur plainte.

A l'audience la demanderesse A déclare qu'elle ignorait qu'elle avait la possibilité de déposer une plainte écrite sur place moyennant le formulaire type en possession des hôtesse de la

défenderesse. Elle commente les photos déposées et précise que ses plaintes répétées concernant les terrains de jeux (tennis et pétanque) faites à la réception de l'hôtel et aux responsables locaux étaient chaque fois l'objet de promesses de mises en ordre des responsables locaux mais jamais suivies d'effet.

Les parties demanderesses postulent un dédommagement soit de 650 € (cfr questionnaire), soit 100 euros pour chacun des demandeurs et aux entiers dépens de la procédure.

B) Position de la partie défenderesse.:

Celle-ci est contenue dans divers lettres (dont celle du 7 avril 2012).

Dans des conclusions du 17 janvier 2014 elle fait valoir qu'elle ne s'est pas engagée de manière ferme dans le contrat de voyage d'assurer une location de chambres l'une à côté de l'autre mais uniquement de proposer cette demande à l'hôtelier selon ses possibilités. La 3^e personne dans la chambre du type réservé profite d'une réduction de 115 euros en raison de cette absence de confort. Elle conteste que la publicité dans sa brochure puisse être qualifiée de mensongère.

La page 8 produite par les demandeurs ne fait pas partie de sa brochure. Quant aux animations qualifiées par les parties demanderesses de légères, l'hôtesse sur place a fait valoir qu'il y avait chaque soir une animation sauf le dimanche.

Aucune plainte n'a été formée par écrit sur place

Les photos ne prouvent pas à suffisance la malpropreté invoquée de la piscine ou le séjour des demandeurs, à défaut de mention faite sur place par écrit.

Par ailleurs aucune réclamation sur place n'a été faite à l'hôtesse en ce qui concerne les terrains de pétanque et de tennis. L'hôtelier interrogé à ce propose dénie la réalité des plaintes et fait valoir que le tennis a été utilisé sans problème par les autres vacanciers.

Le billard était payant tel qu'indiqué dans le descriptif.

Elle postule le débouté de la demande avec charge des dépens pour les demandeurs.

DISCUSSION :

Quant à la compétence du Collège arbitral de la Commission de Litiges Voyages :

Les conditions générales de la défenderesse (article 18) stipulent expressément que les litiges non résolus par une conciliation pourront être soumis à l'arbitrage de la Commission de Litiges Voyages.

Les demandeurs ont également postulé par écrit le même arbitrage dans le questionnaire précité. Le Collège arbitral est dès lors compétent pour connaître du litige, aucun moyen d'incompétence n'étant par ailleurs soulevé par aucune des parties.

Quant au fondement de la demande :

Il paraît opportun de rappeler aux parties demanderesse qu'en vertu de l'article 870 du Code judiciaire, applicable à l'espèce, la charge de la preuve de faits et critiques invoqués à charge de l'organisateur de voyages leur incombe.

Cette preuve peut être apportée par toutes voies de droit, tels des témoignages écrits objectifs et impartiaux d'autres vacanciers, une plainte écrite faite sur place dans le formulaire ad hoc prévu à cet effet et dénommé «notification de plainte» avec en corollaire les observations de l'hôtesse qui peuvent corroborer les plaintes et justifier le cas échéant un dédommagement si une alternative ne peut être assurée sur place.

Chaque vacancier qui s'estime victime d'un désagrément doit également avoir le souci de limiter son dommage en alertant les responsables (hôtesse ou hôtelier) sur place pour qu'ils puissent rechercher une solution ou une alternative au problème invoqué.

En l'espèce les parties demanderesse se contentent d'étayer leurs plaintes au moyen d'une série de photos.

Celles-ci rendent plausibles les plaintes formulées concernant les terrains de jeux (filet défectueux du terrain de tennis), la malpropreté de la piscine et l'absence de confort de la literie pour la troisième personne.

Les dénégations émises à cet égard par l'hôtelier pour les besoins de la cause dans son écrit du 30 août 2012 n'étant pas étayées par des témoignages d'autres clients de l'hôtel ne mettent pas à mal les plaintes émises ci-dessus.

Par contre les critiques articulées envers la qualité des repas dans le restaurant et la proximité souhaitée entre les chambres ne peuvent être accueillies à défaut de preuve indiscutable.

Dans ces conditions, les parties demanderesse ne pourront être suivies lorsqu'elles qualifient de mensongère la brochure de la défenderesse et leur action ne sera déclarée que partiellement fondée.

Quant aux responsabilités :

En vertu de l'article 17 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages (Moniteur du 1er. avril 1994) 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 et des obligations qui en découlent, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de poursuivre les autres prestataires de service en responsabilité.

Il en résulte que l'organisateur de voyages est personnellement responsable vis-à-vis de ses clients des actes et négligences de ses préposés, prestataires de service (tel l'hôtelier) et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions.

Quant au dommage :

Après mûres réflexions, tenant compte des plaintes réellement prouvées et étayées, notamment en ce qui concerne les possibilités de bénéficier d'une piscine suffisamment hygiénique et des terrains de jeux dont notamment le terrain de tennis mais aussi en prenant en compte l'absence de plainte écrite faite sur place, le Collège arbitral fixe le dommage ex aequo et bono, à savoir en équité, à 650 €.

La première nommée représentant par procuration l'ensemble des parties demanderesses, c'est à elle soit à Madame A épouse B que l'indemnisation sera attribuée.

Les frais d'arbitrage :

L'article 28 du règlement des litiges de la C.L.V. met les frais d'arbitrage à charge de la partie qui succombe, soit en l'espèce la défenderesse qui n'a offert aucune indemnisation ni avant ni dans le courant de la procédure d'arbitrage.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral statuant contradictoirement,

Rejetant toutes autres conclusions plus amples ou contraires,

Dit la demande recevable et partiellement fondée.

Condamne la défenderesse, la OV faisant commerce sous la dénomination IV, à payer à la demanderesse A épouse de B, **six cent cinquante (650) euros.**

Condamne la défenderesse, la OV alias IV, aux frais d'arbitrage liquidés à 100€.

Déboute les demandeurs du surplus de leur demande et ce pour les motifs ci-avant indiqués. Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles, le 11 mars 2014.

Le Collège arbitral