

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 15 MARS 2018

En cause:

Monsieur A et Madame B domiciliés à XXX XXX, XXX.

Demandeurs

Personnellement présents à l'audience

Contre:

La SA XXX, ayant son siège sis à XXX XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des entreprises sous le numéro XXX.

Défenderesse

Représentée par Mme C, Customer Service Team.

Nous soussignés:

Maître D, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Madame E, en sa qualité de représentante des consommateurs;

Madame F, en sa qualité de représentante des consommateurs;

Madame G, en sa qualité de représentante de l'industrie du tourisme;

Monsieur H, en sa qualité de représentant de l'industrie du tourisme

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 de Mme I, Secrétaire Générale, en qualité de greffier,

Avons rendu la sentence suivante:

A. En ce qui concerne la procédure

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 9 janvier 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 15 mars 2018;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 15 mars 2018.

B. En ce qui concerne le fond de l'affaire

1. Les faits

1.

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 auprès de la défenderesse un voyage en Espagne (Ténérife) pour 2 personnes du 10 au 27 mars 2017.

La réservation comportait les vols aller-retour et l'hébergement à l'hôtel Iberostar Bouganville Playa 4*, en régime all-inclusive.

Le prix de la réservation s'élevait à la somme de 5.295,96, €.

Les demandeurs s'étaient déjà rendus à plusieurs reprises à cet hôtel et connaissaient bien les lieux.

2.

Il découle du dossier soumis à l'appréciation du Collège Arbitral que les demandeurs n'ont pas été entièrement satisfaits du déroulement de leur voyage.

Les demandeurs se plaignent plus particulièrement du fait que d'importants travaux à l'infrastructure de l'hôtel ont commencé 3 jours après leur arrivée sur place, les « *privant de l'accès à la terrasse, à la grande piscine et au restaurant face mer* » et causant du « *bruit de marteau pics, poussière et barrières masquant la vue mer* ».

Les demandeurs n'étaient pas prévenus de l'existence de ces travaux avant le début de leur voyage.

3.

Les demandeurs se sont plaints sur place.

A leur retour, les demandeurs se sont adressés à la défenderesse et ont répété leur plainte.

La défenderesse a offert un chèque de voyages d'une valeur de 289,- €.

4.

Les demandeurs, n'étant pas satisfait de la proposition de dédommagement faite par la défenderesse, ont introduit leur dossier devant la Commission de Litiges Voyages.

Dans le questionnaire, ils réclament la somme de 5.338,22 €.

2. Qualification de la relation contractuelle

5.

Il résulte des pièces du dossier soumis au Collège arbitral que la défenderesse est intervenue en tant qu'organisateur de voyage vis-à-vis des demandeurs, voyageurs, et qu'il existe dès lors un contrat d'organisation de voyage entre eux.

Cette qualification n'est pas contestée par la défenderesse.

3. Discussion

6.

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 auprès de la défenderesse un voyage en Espagne (Ténérife) pour 2 personnes du 10 au 27 mars 2017.

La défenderesse est intervenue en tant qu'organisateur de voyage au sens de l'article 1, 1° de la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages (ci-après « la Loi »).

En vertu de l'article 17 de la Loi, l'organisateur de voyage 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, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services.

En vertu de l'article 18 de la Loi, 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.

Les demandeurs prouvent à suffisance de droit que d'importants travaux ont commencé dans l'hôtel Iberostar Bouganville Playa 4*, 3 jours après leur arrivée.

Les photos produites par les demandeurs démontrent clairement qu'il s'agissait de travaux importants ayant un impact direct sur la qualité de leur voyage. Les demandeurs sont bien placés pour évaluer l'ampleur de cet impact, ayant déjà séjourné à plusieurs reprises dans le même hôtel.

La défenderesse ne conteste pas la présence de ces travaux ni le fait que les demandeurs n'en étaient pas informés avant le début de leur voyage.

Ainsi, la défenderesse n'a pas exécuté le contrat d'organisation de voyages conformément aux attentes que les demandeurs pouvaient raisonnablement avoir sur la base des dispositions de ce contrat et sa responsabilité est dès lors engagée.

7.

Le Collège Arbitral évalue le dommage dans le chef des demandeurs à la somme de 1.235,- €.

Cette somme tient compte des 13 jours de voyages impactés par la présence des travaux, le prix du séjour hôtelier de 95,- € par nuit et par personne et représente dès lors une indemnisation de 50% calculé sur le prix du séjour hôtelier.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Dit la demande recevable et partiellement fondée,

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs la somme de 1.235,- €,

Déboute pour le surplus les demandeurs de leur demande

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 15 mars 2018