

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES**  
**VOYAGES A BRUXELLES**

AUDIENCE DU 18 JANVIER 2005

**En cause :**

Monsieur A, né le xxx, xxx, et Madame B, née le xxx, xxx, domiciliés ensemble xxx, en leur nom propre et en leur qualité de représentants légaux de leurs enfants C, né le xxx et D, née le xxx.

*Partie demanderesse, comparaisant à l'audience par Monsieur A,*

**Contre :**

OV, dont le siège social est établi xxx, Licence xxx - R.C.O. xxx

*Partie défenderesse comparaisant à l'audience par Monsieur xxx,*

L'an deux mille cinq, le 18 janvier, **Nous, soussignés**, en qualité d'Arbitres de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé boulevard du Roi Albert II, 16 (Ministère des Affaires Economiques) à 1000 Bruxelles, en la salle d'audience où les parties ont été invitées à comparaître,

- Monsieur xxx, xxx, Juge de Paix suppléant, xxx,  
Président du Collège,
- Madame xxx, xxx, xxx,
- Monsieur xxx, xxx, xxx,  
Juges-Arbitres représentant l'Industrie du Tourisme,
- Madame xxx, xxx, xxx,
- Monsieur xxx, xxx,  
Juges-Arbitres représentant les Consommateurs,

Assistés de Madame le Greffier xxx,

*AVONS PRONONCE A L'UNANIMITE LA SENTENCE SUIVANTE :*

OV est condamnée à payer aux voyageurs la somme de 529,50 € en principal. Elle doit supporter les frais de procédure à concurrence 100 €, le solde de 58,85 € reste à charge des voyageurs.

Vu les articles 1676 et suivants du Code Judiciaire,  
Vu le formulaire de saisine de la C.L.V., rédigé, complété et signé par la partie demanderesse en langue française,  
Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française, au choix des parties et notamment :

- Les pièces déposées par elles,
- Les moyens développés par écrit par les parties,
- Leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 18 janvier 2005,

#### Quant à la procédure

Il ressort de l'examen du dossier et des explications des parties que le collège arbitral est compétent pour connaître du présent litige et qu'il a été valablement saisi.

En effet les conditions générales de la partie défenderesse acceptées par la partie demanderesse prévoient la compétence de la Commission de Litiges Voyages en cas de litige. Les parties ont également accepté d'adhérer volontairement au règlement de la Commission de Litiges Voyages qui prévoient notamment les modalités d'organisation du débat contradictoire.

La partie demanderesse a introduit la requête en arbitrage en son nom propre et au nom des enfants mineurs, C et D. En vertu des articles 378 et 410 du Code Civil, les personnes investies de l'autorité parentale, doivent être spécialement autorisées par le Juge de Paix du lieu de domicile des enfants pour transiger ou conclure une convention d'arbitrage.

Aucune autorisation n'a été sollicitée au Juge de Paix compétent. Les enfants doivent dès lors être mis hors cause à défaut d'être valablement représentés.

#### Quant à la qualification du contrat

Il ressort des dossiers déposés par les parties que OV s'est engagée, moyennant paiement du prix global de 2.608,76 € pour 4 personnes, selon bon de commande émis le 12 juin 2003 par la IV, intermédiaire de voyages, à procurer à la partie demanderesse un voyage en GRECE à Rhodes. Il s'agissait d'un séjour à l'hôtel Y, à IALYSSOS, en formule 'All Inclusive', comprenant les vols aller et retour au départ de Bruxelles, entre les 14 et 26 août 2003.

La défenderesse a dès lors bien conclu avec la partie demanderesse un contrat d'organisateur de voyages au sens de l'article 1.1° de la loi du 16/2/1994 relative aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages.

Quant au fond

Position de la partie demanderesse

Les demandeurs ont déjà exprimé leurs plaintes sur place en remplissant successivement deux formulaires de 'notification de plainte'. Ils ont complété celles-ci par courrier adressé dès leur retour. On peut résumer les griefs comme suit :

*Griefs relatifs à la salle de bain : l'eau de l'évier ne s'évacue pas bien, pas de rideau pour la douche, un robinet d'eau froide fait du bruit (beaucoup), perte d'eau au niveau du sterfput de la sdb – possible retour de l'eau sale de toilette – pas d'eau chaude après minuit – pas d'entretien régulier*

*Griefs relatifs à la chambre : on ne change pas régulièrement les draps, lit d'enfant rouillé et pas confortable, pièce trop petite pour 4 lits, air conditionné déficient, essuies non changés tous les jours*

*Griefs relatifs à la piscine : l'eau de la piscine pas propre – trop de chlore – irritant pour la peau – nombreux pavés de carrelages abîmés*

*Griefs relatifs au restaurant : manque des choses (cuillers, verres, etc ?...) de plus pas propres, le personnel de restaurant n'est pas gentil, nourriture n'est pas fraîche, des anciens légumes, viande trop dure – nappes sales – boissons coupées à l'eau*

*Griefs plus généraux : tous les avions passent au dessus de l'hôtel, accueil de nuit sans possibilité de se rafraîchir – bruit et tapage dans l'hôtel*

Dans un courrier du 8 septembre 2003, l'intermédiaire de voyages s'étonne que OV ose encore vendre cet hôtel malgré les nombreuses plaintes précisant : « *Certains clients ont eu la salmonellose vu l'hygiène de la cuisine. La famille A est rentrée en Belgique malade, avec des troubles d'intestin, d'estomac. Un des enfants a dû consulter un médecin à son retour* ».

Les demandeurs déposent une longue lettre à OV adressée le 5 septembre 2003 par une dame xxx qui vécut le même type de désagréments. Et encore une lettre adressée le 1<sup>er</sup> septembre 2003 par un sieur xxx qui décrit les mêmes reproches.

Diverses photos complètent l'exposé.

Les voyageurs sollicitent une indemnité de 1.695,69 € équivalant à 65% du prix du voyage.

Position de la défenderesse :

Dans un courrier adressé le 29 décembre 2003 à IV, la défenderesse propose une indemnité de 158,85 € sans répondre aux griefs articulés, mais en précisant que c'est ce qu'elle a pu obtenir de la part de son sous-traitant.

La défenderesse répond finalement aux reproches des voyageurs par conclusions adressées au secrétariat de la Commission en dehors des délais prévus :

- elle réfute les reproches relatifs à la qualité des repas et de la nourriture, de l'hygiène de la chambre (changement de draps et serviettes), l'hygiène et la propreté de la piscine
- elle estime que le passage d'avions n'est pas anormal, se référant au descriptif de l'hôtel dans la brochure (proximité annoncée)

- *la chambre était conforme à la réservation et son exigüité avancée par les voyageurs due au fait que le logement était organisé pour 2 adultes et 2 enfants justifiant de ce fait la réduction spécifique accordée pour les enfants*

La défenderesse accepte les points litigieux qui sont reconnus par son sous-traitant (l'hôtelier), à savoir les problèmes dans la salle de bain qui justifient l'offre formulée.

### Discussion

L'intermédiaire de voyages, IV, qui n'est pas partie à la procédure est représenté à l'audience par Madame xxx. Les parties ont explicitement marqué leur accord sur la présence de l'intermédiaire de voyages à l'audience.

La partie demanderesse ne demande pas l'écartement des conclusions déposées hors délai par OV (envoi du 13 janvier 2005 au secrétariat de la Commission), et s'en réfère au collègue arbitral sur ce point.

Dans la mesure où la partie demanderesse estime elle-même que la tardiveté de cette communication ne nuit pas au caractère contradictoire des débats, il n'y a pas lieu à écarter cette pièce déposée au dossier de procédure.

La défenderesse reconnaît que certains problèmes sont fondés et a proposé une indemnité équivalant à 15 % du coût total des prestations hôtelières totales du voyage, 158,85 €.

La brochure qui a servi au choix des voyageurs décrit l'hôtel Y comme étant un hôtel de catégorie A, parlant de « *chambres simples* » de « *climatisation centrale (fonctionnant quelques heures par jour)* ».

Le dossier photographique déposé par les demandeurs démontre une relative exigüité de la chambre et les problèmes de la salle de bain. Pour la chambre la justification donnée par la défenderesse (logement à 2 + 2, moyennant réduction de prix) doit être retenue. Pour la salle de bain, la contestation est reconnue.

Pour les autres reproches formulés par les voyageurs, et qui sont contestés par l'hôtelier, force est de constater qu'au dossier déposé, des éléments permettent d'établir ceux-ci avec précision (lettres xxx et xxx) ce qui est de nature à permettre au collègue arbitral de se forger une meilleure opinion tant de la réalité des reproches que de l'ampleur du dommage subi.

Au regard de la confirmation du plus grands nombre des reproches formulés, l'offre de OV est tout à fait insuffisante à indemniser justement les voyageurs pour le trouble non contesté qu'ils ont subis :

- durant des vacances en plein été dans une région ensoleillée, la salle de bain est d'évidence un élément essentiel qui doit non seulement fonctionner parfaitement mais également présenter un aspect accueillant et propre, remis en ordre quotidiennement par le personnel de service de l'hôtel
- une piscine doit être entretenue en appliquant des règles strictes d'hygiène, à fortiori lorsque celle-ci est destinée à des enfants, naturellement plus fragiles que des adultes
- le restaurant doit également répondre à des règles d'hygiène et de propreté à propos desquelles il n'y a pas de compromis possible
- ...

Tenant compte de ces différentes considérations, le collège arbitral fixe l'indemnité en équité à 529,50 € soit 50% des prestations hôtelières.

Prenant en considération l'importance de la demande des voyageurs (1.695,69 €) et le fait qu'ils échouent largement par rapport à celle-ci, les frais de justice seront répartis conformément à la jurisprudence de la Commission de Litiges.

**PAR CES MOTIFS,**

Statuant contradictoirement,

Mettons hors cause les enfants mineurs d'âge, C et D.

Disons l'action recevable et fondée,

Condamne la partie défenderesse à payer à la partie demanderesse la somme de 529,50 € (cinq cent vingt neuf euros cinquante cents).

Condamne la partie défenderesse aux frais de procédure limités à la somme de 100 € (cent euros), délaissions le surplus à charge de la partie demanderesse.

Et nous avons signé la présente sentence arbitrale avec Madame le Greffier.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 18 janvier 2005.

Le Collège Arbitral,