

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

**AUDIENCE DU 6 SEPTEMBRE 2016**

**En cause de :**

Monsieur A et Madame B, domiciliés ensemble à XXX

Demandeurs

Représentés par Maître C, loco D, avocate ayant son bureau à XXX

**contre :**

**OV**, ayant son siège social à XXX, exerçant son activité commerciale sous la dénomination de XXX

Lic : XXX

N° Entreprise : XXX

Défenderesse

Qui ne comparait pas

**Nous soussignés :**

1° Madame XXX, Avocate, Présidente du Collège ;

2° Madame XXX, représentant les associations des consommateurs ;

3° Monsieur XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme ;

tous ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de litiges voyages, 50 rue du Progrès à 1000 Bruxelles ;

Assistés de Madame XXX, en qualité de Greffier,

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé Rue du Progrès 50, (Ministère des Affaires Economiques) à 1210 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, rédigé, complété, signé le 12 juillet 2016;

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 la partie demanderesse,
- les moyens développés par écrit par cette dernière,

- la convocation écrite à comparaître à l'audience du 6 septembre 2016
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 6 septembre 2016

### 1. **LES FAITS**

La partie demanderesse a réservé un séjour du 16 août 2015 au 27 août 2015 à Bodrum en Turquie pour le prix de 6.724 €, pour cinq personnes.

Le séjour a eu lieu à l'Hôtel A, 5 étoiles selon catalogue.

Les voyageurs se plaignent de l'exiguïté de la chambre dans laquelle ils ont séjourné, qu'ils comparent à une cellule de prison, d'un problème généralisé de manque d'hygiène ayant même occasionné des problèmes de santé, du manque de qualité de la nourriture.

### 2. **LA DEMANDE**

Les voyageurs ont demandé une indemnité de 6.724 €.

OV a proposé une indemnité de 472 €.

### 3. **DECISION EN DROIT**

Le présent litige est relatif à un contrat de voyage, il est comme tel notamment, soumis à la loi du 16/02/1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages. Dans le dossier qu'ils déposent, les voyageurs joignent copie de la facture relative au séjour litigieux. Ils précisent avoir effectué la réservation de leur séjour sur internet.

Le document intitulé « confirmation- facture », établi le 06.06.2015, reprend les éléments suivants :

- « *Les vols aller-retour Bruxelles/Bodrum*
- *11 nuits voyage BODRUM du 16.8.15 au 27.8.15*  
*2 adultes*  
*1 superior double room Ultra All inclusive*  
*et 2 adultes et 1 enfant*
- *1 B BE*
- *1 SUPERIOR RM + EXTRA BED*
- *ULTRA ALL INCLUSIVE »*

Les demandeurs ne déposent pas la brochure ou les éléments descriptifs sur la base desquels ils ont réservé leur séjour.

Le Collège ne peut dès lors se baser que sur la description contenue dans la facture établie par OV, seul document contractuel qui lie les parties qui soit produit au dossier.

**Quant à l'exiguïté des chambres :**

Les voyageurs ont réservé 2 chambres, une pour 2 adultes, l'autre pour 2 adultes et un enfant. Pour cette deuxième chambre, la mention d'un « EXTRA BED » implique nécessairement que la chambre réservée par les voyageurs est en principe conçue pour 2 personnes et que l'on y ajoute un troisième lit pour l'enfant. Ce qui est évidemment de nature à réduire l'espace disponible dans ladite chambre.

Pour ce qui est la chambre réservée uniquement pour 2 adultes, le Collège ne dispose d'aucune photo ou autre élément spécifique au présent dossier qui lui permettrait de constater le bien-fondé du grief invoqué. Comme il sera rappelé plus loin, les demandeurs ont déposé le même dossier de photos que leurs amis et membres de leur famille. Ces photos montrent toutes une seule et même chambre (celle avec un lit ajouté) et aucune explication supplémentaire n'a été fournie à l'audience.

A défaut de description des chambres, il est impossible pour le Collège de savoir si les chambres qui ont été allouées aux voyageurs correspondaient par ailleurs, ou non, au descriptif sur la base duquel ils ont effectué leur réservation et si elle répondait, ou non, à leurs attentes légitimes.

**Quant aux griefs relatifs à l'hygiène et au défaut d'entretien :**

Les photos déposées par les voyageurs, permettent incontestablement de constater des défauts au niveau de l'hygiène et de l'entretien, principalement des sanitaires. La défenderesse ne conteste pas la réalité de ces plaintes et a formulé une proposition d'indemnisation chiffrée à 472 €.

Par ailleurs le Collège constate que le dossier photos qui est déposé est exactement identique dans les 4 dossiers des amis et membres de la famille qui voyageaient avec les demandeurs : même chambre, même douche, mêmes rideaux, même carrelage et même feuille de salade mal lavée.

Ce manque d'individualisation et de précision quant au dommage effectivement subi par les voyageurs ne permet pas au Collège d'effectuer un examen plus personnalisé de la demande. Le collège n'a donc d'autre choix que de se référer aux éléments non contestés par la partie défenderesse.

**Quant à l'évaluation du dommage :**

En vertu de l'article 1315 du Code Civil, il appartient à la partie qui invoque des griefs de les établir et d'en démontrer l'étendue de manière à en permettre une évaluation et une correcte indemnisation.

Le Collège ne peut que constater que les voyageurs n'apportent pas la preuve de leur plainte sur place, même s'ils affirment avoir contacté l'hôtesse Madame E qui aurait refusé d'acter leur plainte dans un écrit.

En l'espèce, le Collège est malheureusement, à défaut de preuves, dans l'impossibilité d'établir la consistance exacte du dommage subi par les demandeurs.

SA2016-0056

Dès lors que rien ne permet de considérer que la proposition d'indemnisation formulée par OV serait insuffisante. Celle-ci sera considérée comme satisfaisante.

L'organisateur de voyage n'ayant pas payé volontairement le montant de l'indemnité proposée, il y a lieu de le condamner à payer celle-ci.

**PAR CES MOTIFS,**

Le Collège arbitral déclare la demande recevable et partiellement fondée.

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs la somme de 472€.

Ainsi statué à l'unanimité des voix à Bruxelles le 06 septembre 2016