

Sentence arbitrale de la commission de litiges voyages

Audience du 17 septembre 2015

En cause :

Monsieur A et Madame B, domiciliés ensemble à XXX

Demandeurs comparissant par Madame B à laquelle Monsieur A a donné procuration

Contre

TO, société immatriculée sous le numéro d'entreprise XXX, licence numéro XXX, dont le siège social est établi à XXX

Défenderesse représentée par Madame C, Customer Service Team

---

L'an 2015, le 17 septembre à 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50, en la salle d'audience où les parties ont été invitées à comparaître le 5 mai 2015,

Nous soussignés, en qualité d'arbitres de la Commission de Litiges Voyages,

Monsieur XXX, magistrat honoraire, président du Collège ;

Madame XXX, représentant les Consommateurs ;

Monsieur XXX, représentant l'Industrie du Tourisme ;

tous trois 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,

AVONS PRONONCE A L'UNANIMITE 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 signé par les demandeurs, en langue française, le 13 janvier 2015,

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

- Leur accord écrit sur la procédure d'arbitrage,
- Les pièces déposées par elles,
- Leurs moyens développés par écrit,

- Leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 17 septembre 2015 ;
- 

Attendu que, selon un acte de confirmation délivré le 10 novembre 2014 par la défenderesse, TO, (p. 94-95), les demandeurs, Monsieur A et Madame B, ont obtenu l'organisation en Turquie, avec séjour à Bodrum à l'hôtel A, de classe 5 étoiles (p. 86), du 23 septembre au 4 octobre 2014, pour le prix de 1.373,96 euros all inclusive (ou 1.526,96 euros all inclusive selon le questionnaire p. 4 et 1.526,96 euros selon la défenderesse p. 112) ;

Attendu que les demandeurs se plaignent essentiellement (p. 23 à 25) du manque de propreté tant dans la chambre que dans l'hôtel (sol, tables, chaises, fauteuils), de la carence de service dans la chambre (notamment absence de changement des draps) et dans la salle de sport et, en ce qui concerne la nourriture, du manque de variété et de fraîcheur, avec pour conséquence que Monsieur A eut à subir des ennuis intestinaux dès le troisième jour du séjour et qu'il dut se rendre le 28 septembre 2014 à l'hôpital où il fut décelée une bactérie dans le sang (p. 18), dont le demandeur impute l'infection à la nourriture qui lui fut présentée à l'hôtel A, seul établissement où il prit des repas ;

Que les demandeurs évaluent à 750,00 euros l'ensemble des désagréments qu'ils ont endurés durant leur séjour ;

Attendu qu'en ses conclusions (p. 112 à 114) la défenderesse soutient que « le dossier des demandeurs est vide de tout élément de preuve qui permet (à) la demanderesse de constater des défauts de qualité général » (p. 114) ;

Attendu que si la défenderesse considère que les plaintes formulées, notamment quant à l'hygiène, « peuvent certainement être prouvées de la part des demandeurs en ajoutant des photos à leur dossier » (v. conclusions p. 113), il sied de relever que le 27 octobre 2014, elle écrivait aux demandeurs qu'elle avait constaté « que la qualité de cet hôtel (A) a une tendance à baisser » et qu'elle comprenait « que ces éléments ont eu une influence négative sur (leurs) vacances » et s'excusant des désagréments rencontrés par les demandeurs, elle leur proposait un dédommagement de 10% de la somme totale du voyage soit 153.00 euros (p. 51), dédommagement que les demandeurs estiment insuffisant ;

Attendu qu'indépendamment de cette reconnaissance de baisse de qualité, la défenderesse soutient à tort que l'appréciation personnelle des amis des demandeurs ne peut être prise en considération en raison de ce que leur période de séjour à l'hôtel litigieux n'était pas mentionnée alors que celle-ci est précisée dans la lettre adressée à la société IV par les époux D-E (p. 42) soit du 26 septembre au 2 octobre 2014, période concomitante à celle des demandeurs (23 septembre au 4 octobre 2014) ;

Qu'en cette lettre les époux D-E relatent des désagréments semblables à ceux rencontrés par les demandeurs (nourriture, hygiène, nettoyage des chambres, remplacement des draps) (v. également p. 68) ;

Attendu qu'également à tort la défenderesse prétend que les demandeurs n'ont pas pris contact sur place avec leur représentant alors qu'en leur plainte initiale du 6 octobre 2014 (p. 23), ils remercient « toutefois le représentant TO sur place qui a fait son possible » sans que l'hôtel n'ait jamais pu répondre à leurs doléances (p. 25) ;

Attendu enfin que s'il n'est pas attesté médicalement qu'il y a une relation de cause à effet entre la nourriture présentée au demandeur et son dérangement intestinal, il en existe néanmoins une présomption grave résultant du fait que les conséquences de la présence d'une bactérie décelée à l'hôpital sont survenues après trois jours de séjour à l'hôtel A où le demandeur prit tous ses repas ;

Qu'il convient de souligner que les demandeurs ne font pas une demande expresse du remboursement des frais médicaux hospitaliers – frais sans doute couverts par assurance – mais en invoque les désagréments consécutifs en un lieu de vacances ;

Attendu qu'il se déduit de ce qui précède, outre ce que révèle le dossier photographique des demandeurs, que la défenderesse a manqué à ses obligations d'organisateur de voyages en engageant les demandeurs à séjourner dans un hôtel, vanté cinq étoiles, dont elle n'ignorait pas que la « qualité tendait à baisser » (p. 51) ;

Attendu que l'action des demandeurs est en conséquence en grande partie fondée ;

Que les désagréments rencontrés par les demandeurs pendant leur séjour à l'hôtel A peuvent être compensés par l'octroi d'un dédommagement fixé en équité à 450,00 euros, les frais de plainte étant laissés à charge de la défenderesse qui succombe largement.

---

Par ces motifs,

Statuant contradictoirement,

Disons la demande recevable et partiellement fondée ;

Condamnons la défenderesse, TO à payer aux demandeurs, Monsieur A et Madame Bcou, la somme de 450.00 euros (quatre-cent cinquante euros) ;

Laissons à charge de la défenderesse les frais de plainte liquidés à la somme de 100,00 euros (cent euros) ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles, le 17 septembre 2015.