

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 15 DECEMBRE 2022

En cause :

Monsieur A, de nationalité belge, né le 14 septembre 1973, et **Madame B**, de nationalité italienne, née le 17 juillet 1975, domiciliés ensemble à XXX, XXX,

Ci-après dénommés conjointement les « demandeurs »,

ni présents ni représentés à l'audience

Contre :

La **BV OV**, ayant son siège social à XXX, XXX, et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000,

ci-après dénommé la « défenderesse »,

ni présente ni représentée à l'audience

-
- 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 5 octobre 2022 ;
 - Vu le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
 - Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
 - Vu la convocation des parties du 10 octobre 2022 à comparaître à l'audience du 29 novembre 2022 ;
 - Vu le courriel du 21 novembre 2022 informant les parties que l'audience est reportée au 15 décembre 2022 ;
 - Vu l'instruction de la cause, faite à l'audience du 15 décembre 2022.
-

Nous, soussignés :

- Maître C, avocat, en sa qualité de président du collège arbitral ;
- Madame D, en sa qualité de représentante des consommateurs ;
- Monsieur E, en sa qualité de représentant des consommateurs ;
- Monsieur F, en sa qualité de représentant de l'industrie du tourisme ;
- Monsieur G, 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 à City Atrium, Rue de 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 à City Atrium, Rue de Progrès 50, 1210 Bruxelles,

assistés de Madame H, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Les Demandeurs ont réservé par l'intermédiaire d'un détaillant un voyage à forfait à Marmaris (Turquie) du 20 juillet 2022 au 30 juillet 2022 auprès de la défenderesse.

Le prix du voyage était de 1.702 EUR.

Le voyage comprenait les vols aller et retour et le séjour en chambre double dans l'hôtel *Ideal Panorama*, 4*, en formule *all-in*.

2.

Le voyage ne s'est pas déroulé comme les demandeurs l'attendaient. Leur griefs peuvent être résumé comme suit :

- Le vol aller est parti avec deux heures et demie de retard. Pendant tout ce temps les voyageurs ont dû patienter dans l'avion avec une soufflerie d'air très froide. Quand les demandeurs ont demandé un verre d'eau, ils ont été obligés d'acheter une petite bouteille.
- A leur arrivée, le bus qui devait les conduire à l'hôtel a pris tout son temps avant de partir et après une heure vingt minutes de route environ, le chauffeur a pris une pause d'une demie heure, de sorte que les demandeurs n'ont atteint l'hôtel que vers 21h15.
- Arrivée sur place, le restaurant était déjà fermé et aucune solution alternative pour se nourrir n'avait été prévue.
- Après trente minutes de recherches, les demandeurs ont trouvé leur chambre dans un bâtiment de la rue en face de l'hôtel. Cette chambre se situait au 3^{ème} étage, sans ascenseur et sans aucun distributeur d'eau fraîche comme dans le bâtiment principal.
- La chambre présentait de très nombreux défauts :
 - ✓ Le dispositif mural où insérer la carte clef pour avoir du courant dans la chambre était hors service,
 - ✓ L'attache mural du pommeau de douche était cassé,
 - ✓ Le coffre-fort n'était pas opérationnel,
 - ✓ Le téléphone ne fonctionnait pas,
- Le lendemain, les demandeurs ont reçu une chambre dans le bâtiment principal, mais celle-ci présentait également de nombreux défauts :
 - ✓ L'air conditionné ne fonctionnait pas ou ne fonctionnait que de manière insuffisante,
 - ✓ Le frigo ne fonctionnait pas,
 - ✓ La chambre présentait un aspect vétuste et sale,
 - ✓ Le linge de chambre et de salle de bains n'était pas changée régulièrement,
 - ✓ Manque de papier wc,
 - ✓ ...
- L'hôtel en général et la piscine étaient dans un état délabré.
- A la plage privée de l'hôtel il n'y avait ni eau ni toilette.
- La nourriture n'était pas de qualité.
- Il n'y a avait que très peu d'animations dans l'hôtel.
- La connexion wifi était très mauvaise.

À plusieurs reprises au cours de leur voyage, les demandeurs ont exprimé leur mécontentement. Il se sont également plaints dès leur retour.

Numéro de dossier : SA 2022-0050

3.

La défenderesse a offert une compensation de 395,00 EUR, correspondant à environ la moitié des frais de logement en *all-in*. L'indemnisation proposée a été refusée par les demandeurs. Ils estiment que le montant de l'indemnisation proposée ne correspond pas au préjudice qu'ils ont réellement subi.

4.

Par conséquent les demandeurs ont porté l'affaire devant la Commission de Litiges Voyages, le 5 octobre 2022.

B. PROCEDURE

5.

Le Collège Arbitral, après un examen du dossier, se déclare compétent pour connaître de la demande.

C. DEMANDE

6.

Les Demandeurs demandent une compensation de 2.500,00 EUR, correspondant au prix total du voyage, arrondi à 1.700,00 EUR, majoré de 500,00 EUR pour les repas pris à l'extérieur de l'hôtel et de 300,00 EUR au titre de dédommagement.

La défenderesse estime que la demande des demandeurs est exagérée et que l'indemnité due doit dès lors être drastiquement réduite.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

7.

Un contrat de voyage a été conclu au sens de l'article 2, 3° de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (ci-après dénommée « *Loi du 21 novembre 2017* »).

La qualification de la défenderesse comme organisateur du voyage au sens de l'article 2, 8° de la Loi du 21 novembre 2017 n'est pas sujette à discussion.

E. DISCUSSION

8.

Les demandeurs ont versé au dossier un nombre de photos illustrant leur griefs.

Il en ressort que l'hôtel ne répondit que partiellement au descriptif qui en figurait dans la brochure de la partie défenderesse et que l'aspect général de l'hôtel et de la piscine tel qu'illustré par lesdites photos ne correspondit pas aux attentes suscitées auprès du voyageur par ledit descriptif.

Aussi il en ressort que la propreté et l'hygiène de l'hôtel laissaient à désirer.

9.

Numéro de dossier : SA 2022-0050

La partie défenderesse reconnaît le désagrément auquel les demandeurs ont été confrontés mais estime que la compensation que ceux-ci réclament est disproportionnée. Elle a proposé une compensation de 395,00 EUR, correspondant à environ la moitié des frais de logement en *all-in*.

11.

Le collège arbitral estime qu'en fonction des griefs soulevés par les demandeurs une compensation de 700,00 EUR constitue une indemnisation équitable des désagréments que les demandeurs ont subis.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

Statuant de manière contradictoire,

Se déclare compétent pour prendre connaissance de la demande des demandeurs,

Constate que la demande des demandeurs à l'encontre de la défenderesse est recevable et partiellement fondée,

Condamne la défenderesse de payer à la demanderesse la de 700 euros à titre de dédommagement.

Ainsi prononcé à la majorité des voix à BRUXELLES, le 15 décembre 2022.