

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

**Audience du 3 juin 2014**

En cause :

Monsieur **A** et Madame **B** domiciliés ensemble à XXX,

Demandeurs comparissant par Maître **C** se substituant à Maître **D**, avocat à XXX,

Contre

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

Défenderesse représentée par son Directeur, Monsieur **E** ;

---

L'an 2014, le 3 juin à 1000 Bruxelles, Boulevard du Roi Albert II, n°16 en la salle d'audience où les parties ont été invitées à comparaître le 23 janvier 2014,

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

Monsieur XXX, magistrat honoraire, domicilié à XXX, président du Collège,

Madame XXX, domiciliée à XXX, représentant les Consommateurs,

Madame XXX, domiciliée à XXX, représentant les consommateurs ;

Monsieur XXX, domicilié à XXX, représentant l'Industrie du Tourisme,

Madame XXX, domiciliée à XXX, représentant l'Industrie du Tourisme,

assistés de Madame XXX en qualité de Greffier,

Avons prononcé à la majorité 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 27 novembre 2013,

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 3 juin 2014 ;

---

Attendu que les demandeurs, Monsieur A et Madame B, ont obtenu, selon un bon de commande NI/2350.1 délivré le 14 décembre 2012, l'organisation par la défenderesse, OV, d'un voyage en Thaïlande du 6 mars au 20 mars 2013, conformément à la formule « forfait hôtel/avion », trois étoiles, pour le prix en pension complète de 3465 € ;

Que, selon la brochure touristique ayant déterminé le choix des demandeurs (p.13 et 93), le voyage consistait en un circuit de 14/15 jours, intitulé «Panoramas Thaïlandais » destiné à « une découverte très complète de la Thaïlande », de Bangkok à Lampang en passant notamment par la Rivière Kwäi, Ayuthaya, Chiang Maï et le Triangle d'Or ;

Que, dans leur plainte initiale du 13 avril 2013, les demandeurs énoncent leurs doléances en détaillant leurs griefs, souvent de jour à jour, en estimant que les prestations proposées « n'ont pas du tout été conformes à ce qui était prévu » (p. 5) ;

Qu'en réparation des désagréments encourus, les demandeurs réclament une indemnité de 1000 € (500 € par personne) (p. 58),

Que la défenderesse a proposé initialement une indemnité de 60 € par personne, soit 120 € (p. 120), ce qui ne répond pas aux exigences des demandeurs ;

Attendu qu'en résumé les plaintes des demandeurs sont conséquentes d'ennuis quotidiens ;

Qu'ainsi :

- Les demandeurs durent attendre 7 h. 30 avant l'embarquement à l'aéroport de départ lors du voyage aller, de sorte que l'arrivée à l'escale de Dubaï ne leur a pas permis d'embarquer à bord de l'avion prévu à destination de Bangkok et qu'ils furent contraints à une attente de 6 h.45 avant d'obtenir, après discussions, des cartes d'embarquement pour le vol suivant ;

- Alors qu'ils devaient arriver à leur hôtel à Bangkok dans la matinée, ils n'y parvinrent qu'à 20 heures, étant ainsi privés de la promenade en bateau sur les « Klongs » et de la visite du Wat Arun ce jour- là, cette dernière visite ayant été ajoutée aux visites du lendemain ;
- Comme cet ajout, toutes les visites ont été réalisées « au pas de course » ou n'ont pas eu lieu (par ex. la visite de la sucrerie de fleurs de coco ainsi que celle de la plantation d'ananas) ;
- La visite de Triangle d'Or fut subordonnée, à peine d'annulation, au paiement de l'excursion en bateau bien que prévue au huitième jour du programme ;
- La qualité des hôtels, singulièrement au plan de l'hygiène, et des repas du soir souvent servis froids, laissait à désirer ;
- Le séjour à l'hôtel « A », à partir du onzième jour du voyage fut particulièrement désagréable, les demandeurs, contrairement à d'autres voyageurs, furent logés dans une chambre standard et not supérieure, laquelle chambre était sale, le lit chargé d'auréoles, ledit hôtel étant en fait un hôtel de passe très fréquenté ;
- Les interventions de Madame X, représentante sur place de la défenderesse, ne furent guère appréciées, notamment lors de la distribution précitée des chambres et lors du dernier soir du séjour à Pattaya, où ladite dame avait omis de solliciter une réservation au restaurant « A », réputé pour les fruits de mer et ses grillades, avec pour conséquence que les demandeurs furent dirigés vers un restaurant local où la nourriture était « pire » que celle qu'ils recevaient à l'hôtel «A » ;

Qu'en outre un incident survint à l'issue du repas, Madame X ayant négligé d'en acquitter le coût ;

Attendu que les doléances des demandeurs sont corroborées par des documents photographiques et par le récit circonstancié d'autres voyageurs (p. 39 à 50 MM. Lambert et Bonckaert) lesquels concluent que le voyage fut « un cauchemar du début à la fin » ;

Attendu qu'il s'ensuit que l'action des demandeurs est fondée et que le montant de l'indemnité qu'ils réclament représente une juste réparation des inconvénients subis ;

**Par ces motifs,**

Disons l'action des demandeurs recevable et fondée ;

Condamnons en conséquence la défenderesse, OV à payer aux demandeurs, Monsieur Bernard A et madame B, la somme de 1000 € (mille euros), à l'exclusion des intérêts non visés lors de la saisine de Commission de Litiges Voyages ;

Disons que les frais de plainte liquidés à la somme de 100 € (cent euros) sont à charge de la défenderesse.