

SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 10 MARS 2016

En cause de :

Monsieur A et son épouse Madame B, domiciliés ensemble à XXX

Demandeurs ,
Madame B comparissant personnellement à l'audience.

contre :

OV, ayant son siège social à XXX
Licence XXX
N° Entreprise : XXX

Défenderesse
représentée par Monsieur C

Nous soussignés :

1° Maître XXX, Présidente du Collège ;

2° Madame XXX,
3° Monsieur XXX,
représentant les associations des consommateurs ;

4° Madame XXX,
5° 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 15 décembre 2015;

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 les demandeurs
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 10 mars 2016
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 10 mars 2016

1. **LA DEMANDE**

Les voyageurs ont demandé une indemnité de 2127.20€ représentant d'une part 1627.20€ coût des nuits passées dans la chambre XXX (avec présence de cafards), ainsi que 500€ pour préjudice moral.

2. **LES FAITS**

La partie demanderesse a réservé le 10/12/2014, avec confirmation du même jour un séjour du 12 juillet au 22 juillet 2015 en Crète à l'Hôtel A, 5 étoiles selon catalogue pour 4 personnes, moyennant le prix de 4156.99€.

Dès leur arrivée les voyageurs constatent la présence de blattes et cafards dans leur chambre.

Après avoir vainement tenté de résoudre eux-mêmes ce problème, les voyageurs déposent plainte auprès de la direction de l'hôtel le 15/07/2015.

L'hôtelier proposera tout d'abord une pulvérisation d'insecticide dans la chambre pour proposer ensuite un changement de chambre.

Néanmoins, le 16/07/2015, la nouvelle chambre proposée ne correspond pas à celle qui était réservée (plus petite et pas de véritable 4^{ème} lit).

Ce n'est que le 17 juillet que les voyageurs obtiendront une chambre dans laquelle ils passeront le restant de leur séjour.

Les voyageurs se plaignent également du fait que l'hôtelier aurait refusé de leur procurer une pince pour couper le fil, cassé, de l'appareil dentaire de leur fils.

3. **DECISION EN DROIT**

Le présent litige concerne un contrat de voyage régi comme tel, notamment, par la loi du 16/2/1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaires de voyages.

Il apparaît que les griefs des voyageurs sont fondés sur la mauvaise exécution du contrat (article 15 - 17 et 18 de la loi précitée, principalement).

***Grief concernant la présence de blattes et cafards :**

Les voyageurs ont déposé plainte de ce chef et une réelle alternative n'a pu être effective qu'à partir du 17/07/2015, les alternatives précédentes proposées par l'hôtelier ne pouvant être acceptées par les voyageurs ni considérées comme satisfaisantes.

La responsabilité de l'hôtelier, et par voie de conséquence de la défenderesse qui doit répondre des actes de ses préposés, est établie pour ce chef de demande.

Par contre l'on retiendra qu'il est étonnant que les voyageurs aient attendu 3 jours avant d'interpeler la réception de l'hôtel et ne s'expliquent pas quant au rejet de la solution de l'usage d'un spray insecticide pour résoudre la question de la présence de cafards.

***En ce qui concerne la chambre occupée à partir du 17/7/2015 :**

Dans leur demande les voyageurs indiquent que la chambre 742 dans laquelle ils ont logé à partir du 17 juillet "ne correspond pas à notre réservation". Ils n'apportent cependant aucun élément pour indiquer en quoi consiste le problème.

Ils ne produisent pas plus leur bon de réservation, leur facture ou le catalogue sur la base duquel ils ont réservé, plaçant ainsi le Collège dans l'impossibilité d'apprécier la question et le bienfondé de leurs griefs.

Ce chef de demande n'est pas fondé.

***En ce qui concerne la question du défaut de procurer une pince aux voyageurs pour couper le fil dentaire cassé de l'appareil de leur fils :**

Le Collège estime qu'un tel service ne rentre pas dans le cadre normal de l'exécution d'un contrat de voyage et pourrait d'ailleurs être de nature à engager la responsabilité de l'hôtelier en cas d'accident ou de problème d'infection.

Il ne peut être fait droit à ce chef de demande.

4. INDEMNISATION

En raison des considérations qui précèdent, l'indemnité ne peut être fixée au montant demandé par les voyageurs à savoir coût total des nuitées durant lesquelles les problèmes de cafards se sont posés majoré de 500 € de dommage moral.

Le Collège est dès lors d'avis que seule une appréciation du dommage en équité peut être retenue. Un montant équivalent à 25% du voyage, soit 1039.25€, est de nature à constituer une réparation adéquate du préjudice subi.

5. LES FRAIS

Il apparaît au Collège que la demande originelle était excessive.

Seule la moitié des frais de procédure seront dès lors mis à charge de la partie défenderesse ainsi que précisé au dispositif de la présente sentence.

PAR CES MOTIFS,

Déclare la demande recevable et partiellement fondée.

Condamne la partie défenderesse à payer à la partie demanderesse la somme de 1039.25€

Condamne également OV à payer aux demandeurs la moitié des frais de procédure soit 106.36€.

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 10 mars 2016.

RESUME :

Voyage en Grèce (Crète) pour 4 personnes du 12 au 22/07/2015.

Hôtel A, 5 étoiles. Prix : 4156.99€

Présence de cafards dans la chambre.

Plainte après 3 jours.

Refus des voyageurs d'un nettoyage avec spray insecticide.

Changement de chambre après la 5^{ème} nuit (présentation de 2 autres chambres qui n'ont pas été acceptées car non conformes au bon de commande).

Article 15, 17 et 18 de la loi du 16/02/1994. Dommage évalué ex aequo et bono, 25% du prix du voyage outre la moitié des frais de procédure vu la demande initiale excessive (2127.20€).

Majorité des voix.