

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

**AUDIENCE DU 24 JANVIER 2017**

**En cause de :**

Monsieur **A** et son épouse Madame **B**, domiciliés ensemble à XXX  
Demandeurs qui ne comparaissent pas à l'audience.

**contre :**

OV, ayant son siège social à XXX,  
Licence : XXX  
BCE : XXX

Défenderesse représentée par Monsieur C.

**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 et signé le 22 novembre 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 elles,
- les moyens développés par écrit par les parties,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 24 janvier 2017

- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 24 janvier 2017 en présence de la défenderesse.

## 1. LES FAITS

Les demandeurs ont réservé le 23 décembre 2015 un séjour à l'Hôtel A, 5 étoiles, all-in à Hurgada en Egypte du 17 janvier 2016 au 31 janvier 2016.

Le prix pour deux voyageurs s'élevait à 2705 €.

Les plaintes des voyageurs portent sur le fait que le repas de midi leur était servi non pas dans le restaurant principal et sous forme de buffet mais bien au Beach Restaurant.

Selon eux ce restaurant servait une nourriture indigne de 5 étoiles :

Snack et plats répétitifs d'une part. D'autre part, ce restaurant n'était pas chauffé et donc fort inconfortable.

Madame B déclare avoir contracté une bronchite de ce fait.

Des voyageurs déclarent s'être plaints auprès de « D », guide local de OV qui aurait refusé de leur donner une copie de leur plainte.

Dans leur questionnaire de la Commission des Litiges Voyages, les voyageurs précisent qu'il s'agit d'une plainte verbale.

OV quant à lui estime que la brochure ne renseigne pas une obligation de servir les repas au restaurant principal et sous forme de buffet, celle-ci mentionnant sous la rubrique descriptive du all-in à l' A ce qui suit : « *P- club : Petit-déj., déjeuner et dîner sous forme de buffet.*

*Petit-déj. continental tardif. Déjeuner au beach-restaurant et au restaurant-piscine. Dîner à la carte au beach-restaurant (...)* »

La même brochure sous la rubrique Infos hôtel renseigne ce qui suit : « *repas et boissons : voir all-in. Restaurant principal (repas sous forme de buffet, régulièrement buffet à thème). Restaurant à la carte oriental avec spécialités de grillades. Beach-restaurant avec spécialités de boissons et de fruits de mer (à la carte certains jours : dîner aux chandelles avec menu fixe.)* »

OV explique également qu'il est normal en basse saison qu'un hôtelier n'ouvre pas nécessairement tous ses restaurants et agisse en fonction du nombre de touristes.

## 2. LA DEMANDE

Les voyageurs demandent une indemnité de 20€ par personne et par jour pendant 14 jours soit au total 560€ pour compenser le dommage subi en raison du non accès, pour le repas de midi, au restaurant principal (situé dans le bâtiment principal), seul endroit confortable et chauffé en janvier selon eux, et en raison de l'absence de repas sous forme de buffet pour le déjeuner de midi.

### 3. DECISION EN DROIT DU COLLEGE

Le Collège rappelle tout d'abord que si les prix pratiqués par la défenderesse en basse saison sont largement plus bas qu'en haute saison, cette réduction ne justifie nullement une réduction de la qualité des services proposés.

Par contre il est également rappelé qu'il est normal qu'un hôtelier adapte ses services au nombre de touristes, et, par exemple, change le lieu dans lequel il sert les repas et leur formule.

La description de la brochure, déjà mentionnée dans l'exposé des faits, permet en effet manifestement une alternative quant à la formule et quant au lieu du restaurant qui peuvent être proposés.

Par contre, ce qui est incontestable également c'est que la qualité des services offerts aux voyageurs et le confort qui doit leur être proposé doit être à la hauteur de ce qui figure dans la brochure et des 5 étoiles mentionnées quant à l'hôtel réservé.

Sans rentrer dans la question de savoir si le cahier des prix fait partie ou non du contrat, ce que les voyageurs contestent, l'article 15 de la loi du 16 février 1994 sur le contrat de voyage prévoit clairement que dans l'hypothèse où des « *services faisant l'objet du contrat ne peuvent être exécutés, l'organisateur de voyage prend toutes les mesures nécessaires pour offrir aux voyageurs des substituts appropriés et gratuits (...). En cas de différence entre les services prévus et réellement prestés, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence.* »

Par ailleurs, l'article 17 al. 2 de la même loi prévoit que « *l'organisateur de voyages est responsable des actes et négligences de ses préposés et représentants.* »

Même si la preuve d'une plainte sur place n'est pas rapportée au dossier, pas plus d'ailleurs que des photos ou autres témoignages des voyageurs confrontés au même problème, OV ne conteste pas le fait que le beach-restaurant n'offre pas le même type de confort et n'était pas chauffé alors qu'en janvier la température à Hurghada peut être relativement peu élevée.

Par contre la question de la qualité de la nourriture proposée n'est établie par aucun élément de preuve figurant au dossier des voyageurs et OV conteste que celle-ci serait inférieure à celle des repas-buffets servis au restaurant principal.

Dans ces conditions, le Collège estime qu'une indemnité fixée ex-aequo et bono à 10 € par personne et par jour, soit un total de 280€, est de nature à compenser équitablement le dommage subi par les voyageurs.

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre OV recevable et fondée dans la mesure qui suit ;

Fixe le dommage de la demanderesse à 280 €

Condamne la défenderesse OV à payer à la partie demanderesse le montant de 280€ de dédommagement.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 24 janvier 2017

Le Collège Arbitral