

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

**AUDIENCE DU 10 MARS 2016**

**En cause de :**

Madame A, domiciliée à XXX  
et  
Madame B, domiciliée à XXX

Demandereses qui comparaissent en personne

**contre :**

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

Défenderesse  
représentée par Madame 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 29 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 elles,
- les moyens développés par écrit par les parties,
- 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. **LES FAITS**

Les parties demanderesses ont réservé le 3 août avec confirmation du 4 août, un séjour du 8/8/2015 au 15/08/2015 en Grèce à l'Hôtel A, 4 étoiles selon catalogue, pour 2 personnes, au prix de 1807,75 €

A leur arrivée elles ont été averties, de même que 21 autres voyageurs, d'un problème d'overbooking et ont immédiatement été dirigées vers l'Hôtel "B".

Les voyageurs se plaignent également de la qualité insuffisante de l'hôtel dans lequel ils ont passé leur séjour et des tracasseries divers engendrées par cet état de fait.

Ils demandent une indemnité de 1200€.

OV ne conteste pas l'overbooking mais estime que l'Hôtel B était de qualité équivalente à l'hôtel initialement réservé.

OV propose une indemnité de 15% du voyage soit 271.16€.

OV ajoute que des alternatives ont été proposées aux voyageurs qui les ont refusées.

Ces derniers soulignent que les alternatives ne correspondaient pas du tout à leurs desiderata et n'étaient en rien équivalentes à ce qu'ils pouvaient espérer lors de leur réservation.

Il n'est pas par ailleurs contesté que les voyageurs ont déposé plainte tant sur place que dès leur retour.

## 2. **LA DEMANDE**

Ainsi qu'exposé plus haut les voyageurs réclament une indemnité égale à 1200€ outre les frais de plainte qui s'élèvent à 120€.

### 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 n'est pas contesté que la demande est introduite dans les délais légaux.

Elle est donc recevable.

Il résulte de l'exposé des faits que OV ne conteste pas le fait d'un overbooking.

Par ailleurs, il résulte des plaintes et du dossier déposés par les parties demanderesses, et notamment leur dossier de photos, que l'hôtel qui leur a été attribué, à savoir le B, ne correspond pas à ce que les voyageurs pouvaient espérer de l'hôtel réservé, tel que vanté dans la brochure.

Si la brochure renseigne également le B comme un 4 étoiles, il apparaît de la lecture des pièces du dossier que la qualité de cet hôtel était insuffisante par rapport aux attentes légitimes des voyageurs, attentes forgées en fonction de la description de l'hôtel réservé.

Les plaintes portent essentiellement sur la présence de cafards, une hygiène parfois douteuse en ce qui concerne la literie et les sanitaires, vétusté de la literie et du mobilier.

L'article 15 de la loi du 16/02/1994 précité, impose à l'organisateur de voyage qui s'aperçoit que l'objet du contrat ne peut être exécuté de "prendre toutes les mesures nécessaires pour offrir aux voyageurs des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage. En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, il dédommage les voyageurs à concurrence de cette différence."

En l'espèce, il apparaît à la Commission que le B ne peut être considéré comme le "substitut approprié" visé par l'article 15 et qu'une indemnité doit être allouée aux demandeurs.

Si le remboursement de la quasi-totalité de la partie hôtelière du séjour demandée par les voyageurs paraît exagéré, le Collège est d'avis que leur allouer une indemnité équivalente à environ 30% de la totalité du prix de leur voyage, soit 550€, est de nature à réparer adéquatement leur préjudice.

#### **PAR CES MOTIFS,**

Le Collège arbitral déclare la demande recevable et largement fondée.

Condamne la partie défenderesse OV à payer aux voyageurs la somme de 550€.

Met à charge de la partie défenderesse les frais de procédure soit 120€, montant à payer aux voyageurs.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles, le 10 mars 2016

**RESUME**

Voyage en Grèce, deux personnes du 8 août au 15 août 2015.

Overbooking de l'hôtel réservé et transfert, dès l'arrivée, à l'Hôtel B.

Infraction à l'article 15 de la loi du 16/02/1994: Overbooking et qualité insuffisante de l'hôtel fourni à titre d'alternative par rapport aux attentes légitimes.

Indemnité de 15% proposée par le TO, insuffisante. Ex aequo et bono, indemnité de 30% de la totalité du voyage soit 550€ outre la totalité des frais de procédure.

Unanimité