

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 7 SEPTEMBRE 2023**

**En cause :**

**Madame A**, de nationalité belge, née le 29 septembre 1989, **Monsieur B**, de nationalité belge, né le 25 décembre 1986, tous deux domiciliés à XXX, XXX,

*Demandeurs, monsieur B étant présent à l'audience,*

**Contre :**

**OV SA**, dont le siège social est sis à XXX, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000,

*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 17 mai 2023 ;
  - 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, du 22 juillet 2023, des parties à comparaître à l'audience du 7 septembre 2023;
  - Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 7 septembre 2023.
- 

**Nous, soussignés :**

- Maître C, Président du Collège Arbitral,
- Madame D, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur E, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur F, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,
- Monsieur G, représentant le secteur 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. LES FAITS**

1.

Le 25 août 2022, les Demandeurs ont réservé auprès de la Défenderesse un voyage à forfait pour deux personnes en Grèce (Rhodes) du 29 septembre 2022 au 9 octobre 2022. Ils ont payé la somme de 1.691,00 EUR pour ce voyage.

2.

Le voyage ne s'est toutefois pas déroulé comme les Demandeurs l'avaient prévu. Ils ont formulé différentes plaintes à l'encontre de la Défenderesse, qui peuvent être résumées comme suit :

- La chambre d'hôtel ne disposait pas du même confort que ce qui avait été suggéré ;
- La chambre d'hôtel n'était pas propre ;
- L'hôtel était mal entretenu et se trouvait dans un état délabré ;
- La chambre d'hôtel était mal isolée contre les nuisances sonores ;
- La qualité du restaurant de l'hôtel était médiocre ;
- Le site de l'hôtel contenait des photos mensongères qui ne correspondent en rien à la réalité ;
- La plage de l'hôtel était mal entretenue ;
- L'hôtel ne répondait pas aux attentes d'un hôtel quatre étoiles.

Les Demandeurs ont tenté de contacter un représentant de la Défenderesse sur place. Cependant, celui-ci ne parlait pas français, ce qui a rendu la communication impossible. Les Demandeurs ont ensuite contacté la Défenderesse par téléphone, qui leur a proposé un bon pour un restaurant ou une réduction de prix sur les excursions. Les Demandeurs ont refusé cette proposition.

Les Demandeurs apportent de nombreuses photos pour prouver l'état de l'hôtel. Ils joignent également un ensemble de mauvaises critiques sur l'hôtel, correspondant à leurs plaintes.

3.

La Défenderesse conteste les plaintes des Demandeurs. Selon la Défenderesse, la chambre correspondait au type standard proposé par l'hôtel.

Cependant, la Défenderesse admet que l'infrastructure et la propreté de l'hôtel laissent à désirer. Cependant, les autres prétentions des Demandeurs ne seraient pas étayées par des éléments objectifs.

4.

La Défenderesse a proposé aux demandeurs une indemnisation à concurrence de plus de 21% du prix total du voyage, soit 363,20 EUR.

## **B. PROCEDURE**

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

Les Demandeurs ont la qualité de voyageurs.

La Défenderesse a la qualité d'organisateur.

### **C. DEMANDES**

Les Demandeurs demandent que la Défenderesse soit condamnée à verser une indemnité de 1.200,00 EUR.

La Défenderesse soutient que la demande des Demandeurs est disproportionnée.

Elle propose une indemnisation à concurrence de plus de 21% du prix total du voyage, soit 363,20 EUR.

### **D. DISCUSSION**

5.

Conformément article 33 de la loi du 21 novembre 2017, l'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

Conformément l'article 35 de la loi du 21 novembre 2017, l'organisateur doit remédier à la non-conformité si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait. Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité, le voyageur aura droit à une réduction de prix ou un dédommagement approprié.

6.

Les preuves apportées par les Demandeurs permettent de conclure qu'il est bien question de non-conformité. L'état général de l'hôtel ne correspond pas aux photos du site. De plus, il peut être déduit des photos apportées par les Demandeurs, que la chambre d'hôtel ne répondait pas aux normes de propreté.

La non-conformité est donc établie.

7.

Les Demandeurs ont informé la Défenderesse de la non-conformité. La Défenderesse n'y a pas remédié alors qu'elle était responsable de la bonne exécution des services de voyage compris dans le contrat.

8.

Alors que les demandeurs ont droit à une compensation financière, leur demande est exagérée étant donné qu'ils ont pu profiter de leurs vacances, nonobstant leur réel désagrément.

La Défenderesse propose une indemnisation à concurrence de plus de 21% du prix total du voyage. Le Collège Arbitral estime cette proposition raisonnable.

La demande des Demandeurs est donc partiellement fondée à concurrence de 363,20 EUR.

\*\*\*

Numéro de dossier : SA 2023-033

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLÈGE ARBITRAL**

Statuant de manière contradictoire à l'encontre de toutes les parties,

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

Constate que la demande à l'encontre de la Défenderesse est recevable et partiellement fondée,

Condamne la partie défenderesse à payer aux demandeurs la somme de 363,20 euros.

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 7 septembre 2023.