

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

Audience du 17 décembre 2015

En cause :

Monsieur A, domicilié à XXX,

Demandeur comparaisant tant en nom personnel qu'en celui de mandataire des demandeurs suivants :

- Madame B domiciliée également à XXX,
- Monsieur C, domicilié à XXX
- Madame D, épouse du précité, également domiciliée à XXX,

Contre :

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

Défenderesse représentée par Monsieur E

---

L'an 2015, le 17 décembre, à 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50 en la salle de réunion du Service Public Fédéral Economie P.M.E. Classes moyennes et Energie, où les parties ont été invitées à comparaître le 29 octobre 2015,

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

Monsieur XXX, magistrat honoraire, président du Collège,

Madame XXX,

Madame XXX,

Représentant les Consommateurs,

Madame XXX,

Monsieur XXX,

Représentant l'Industrie du Tourisme,

Faisant tous élection de domicile au siège de la Commission de Litiges Voyages.

Assistés de Madame XXX en qualité de Greffier,

AVONS PRONONCE A L'UNANIMITE 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 en langue française par les demandeurs le 16 septembre 2015 ;

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 les parties,
  - Leurs moyens développés par écrit,
  - Leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 17 décembre 2015.
- 

Attendu que les demandeurs ont obtenu l'organisation par la défenderesse d'un voyage en Italie, à Venise avec séjour du 13 au 16 mai 2015 à l'hôtel A pour le prix de 1.192,00 euros ;

Attendu qu'il n'est pas contesté que les demandeurs n'ont pas obtenu pour leurs trois nuitées des chambres telles que prévues, soit « un type XXX (double, bain ou douche, radio, TV, airco 2/4 personnes » (p. 13) ;

Que les deux premiers demandeurs, Monsieur A et Madame B, furent logés dans une « chambre de bonne » au grenier, singulièrement exigüe avec lit et douche minuscules, tandis que les seconds, Monsieur et Madame C-D, furent logés à la même enseigne sinon que leur chambre était légèrement plus grande (2 m<sup>2</sup>) ;

Que néanmoins, pour leur troisième nuit, les demandeurs étaient censés disposer d'une « suite » de deux chambres avec salle de bains commune, mais qu'en réalité ils n'obtinrent qu'une seule chambre avec un grand lit sans séparation entre deux lits, ce qui, à leur estime, ne constituait qu'une chambre de type XXX ;

Attendu qu'il importe peu que les désagréments subis par les demandeurs soient la conséquence d'un « overbooking » de l'hôtelier ou d'une montée subite des eaux vénitienes ayant rendu inutilisables six chambres de l'hôtel ;

Qu'il est constant que les demandeurs ont subi un préjudice dont il réclament une réparation évaluée à 700,00 euros, demande à laquelle la défenderesse ne répond qu'à concurrence de divers montants, soit une offre de 50,00 euros, un versement effectué de 88,30 euros et un autre versement de 176,66 euros qui aurait été adressé à l'intermédiaire de voyage, l'agence IV ;

Attendu que le préjudice subi par les demandeurs se limite aux inconvénients résultant de l'inconfort des chambres ;

Que pour le surplus du voyage ils n'émettent aucune critique ;

Que si leur préjudice est réel, leur réclamation est excessive ;

Qu'en équité il y a lieu de la limiter à 400,00 euros sous déduction des sommes précitées et réellement versées selon la défenderesse ;

Que cette dernière succombant sur la majeure partie de la demande doit supporter la charge des frais de plainte liquidés à la somme minimale de 100,00 euros ;

**Par ces motifs,**

Statuant contradictoirement,

Disons la demande recevable et partiellement fondée ;

Condamnons la défenderesse, OV, à payer aux demandeurs la somme de 400,00 euros sous déduction des sommes versées jusqu'à présent ;

Laissons à charge de la défenderesse les frais de plainte liquidés à la somme de 100,00 euros.