

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 23 janvier 2024

En cause :

Madame A, née le 11 octobre 1988, domiciliée à XXX, XXX, et **Monsieur B**, né le 18 décembre 1989, agissant tant pour eux-mêmes que pour leurs enfants mineurs, **Mademoiselle C**, née le 10 juillet 2010 et **Monsieur D**, né le 5 mars 2020, domiciliés à la même adresse;

Demandeurs présents

Contre :

OV GmbH, dont le siège social est établi à XXX (Suisse), XXX, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 000.000.000

Défenderesse, représentée par Mme E, Back Office Coordinator

-
- 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 23 novembre 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 des parties, le 23 novembre 2023, à comparaître à l'audience du 23 janvier 2024 ;
 - Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 23 janvier 2024.
-

Nous, soussignés :

- Maître F, Président du Collège Arbitral,
- Madame G, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur H, 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,

agissant 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 I, agissant en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. LES FAITS PERTINANTS

1.

En janvier 2023, les demandeurs ont réservé un voyage à forfait à Hurghada (Egypte) du 6 juillet 2023 au 20 juillet 2023.

Le prix du voyage était de 3.490,64 EUR.

Le voyage comprenait les vols aller et retour Bruxelles – Hurghada et le séjour en chambre double dans l'hôtel *Blend Paradise Resort*, 5*, en formule *all-in*.

2.

Au moment de la réservation, l'hôtel était encore en travaux et la majorité des photos présentées sur le site web de la défenderesse étaient des photos maquettes des différentes chambres et suites familiales. L'ouverture de l'hôtel se ferait au mois de février 2023 ; en conséquence aucun commentaire de vacanciers était disponible.

A partir du mois de février, les demandeurs ont commencé à regarder les commentaires sur l'hôtel sur Internet et ont remarqués que la plupart de ceux-ci étaient négatifs. Ils ont contacté le service clientèle de la défenderesse afin de faire part de leur inquiétude. Il leur a été confirmé que les travaux étaient terminés et que leur séjour ne serait pas impacté.

Les demandeurs ont réitéré leur inquiétude au cours du mois de mars et à nouveau il leur a été assuré par la défenderesse que les travaux étaient terminés et qu'il n'y aurait aucune nuisance à subir.

3.

Pendant leur séjour sur place, au mois de juillet 2023, les demandeurs ont toutefois été confrontés à plusieurs problèmes et ils se sont plaints à plusieurs reprises tant auprès de la réception qu' auprès du représentant de la défenderesse sur place ainsi que par WhatsApp et par e-mail adressé au service clients de la défenderesse.

Les problèmes se situaient au niveau de l'hébergement (chambre trop petite, climatisation ne refroidissant qu'une partie de la chambre, frigo ne fonctionnant pas, installations sanitaires défectueuses), de la restauration, du Kids Club et des nuisances occasionnées par les travaux dans l'hôtel.

4.

Après leur retour de vacances les demandeurs ont envoyé un courrier au service clientèle de la défenderesse.

Ils se sont plaints de :

- La chambre : la taille de la chambre était bien plus petite que celle mentionnée sur le site, la climatisation ne refroidissait qu'une partie de la chambre et faisait un bruit infernal, le frigo ne fonctionnait pas, la salle de bain s'est inondée suite à une douche ;
- Service de restauration : lors des excursions nécessitant un réveil très tôt le matin il n'y avait pas de petit déjeuner ; petits déjeuners tardifs, au bar et avec uniquement des biscuits ; boissons qui n'étaient pas froides et glaçons non disponibles ; les tables n'étaient pas toujours

dressés ; manque de couverts et de serviettes ; aucun service à table ; certaines boissons étaient manquantes ;

- Les ascenseurs : un seul ascenseur descendait à l'étage du restaurant, les ascenseurs tombaient régulièrement en panne ;
- La plage et les piscines : l'hôtel n'était pas situé en bord de mer et la distance jusqu'à la plage privée était de 500 mètres, pas 0 mètre comme mentionné sur le site web ; il n'y avait pas suffisamment de transats et de parasols autour des piscines ; les piscines étaient vétustes ; l'hygiène et l'entretien étaient insuffisants ; la surveillance manquait ;
- Le Kids Club : les demandeurs ont vécu une expérience traumatisante quand ils ont aperçu que le plus jeune de leurs enfants, qui était censé être sous la garde des animateurs du Kids Club, se baladait tout seul au bord des piscines ;
- Les travaux qui se poursuivaient pendant toute la durée du séjour, de 08.30 jusqu'à 17.00.

Ils réclamaient le remboursement de 75% du montant payé pour le voyage à titre de dédommagement.

5.

N'ayant pas reçu de réponse satisfaisante de la défenderesse, les demandeurs ont porté l'affaire devant la Commission de Litiges Voyages. Ils réclament actuellement un dédommagement de 2.600,00 EUR.

B. PROCEDURE

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

C. DEMANDES

Les demandeurs demandent que la défenderesse soit condamnée à leur verser une indemnité de 2.600,00 EUR.

La défenderesse propose le remboursement de l'intégralité de la part hébergement comprise dans la réservation, à savoir un montant de 973,96 EUR.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

Un contrat de voyage à forfait a été conclu au sens de l'article 2, 3° de la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (ci-après dénommée « *Loi du 21 novembre 2017* »). En l'occurrence la défenderesse a agi comme organisateur du voyage au sens de l'article 2, 8° de la Loi du 21 novembre 2017.

Ces qualifications ne sont pas sujettes à discussion.

E. DISCUSSION

6.

Conformément à l'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.

Aux termes de l'article 48 de la Loi du 21 novembre 2021, le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

Selon l'article 49 de la Loi du 21 novembre 2021, le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis.

7.

En l'espèce l'aperçu susmentionné des faits, que la partie défenderesse ne conteste pas, démontre bien que les services rendus aux demandeurs dans le cadre du voyage à forfait qu'ils ont réservé, n'étaient pas conformes par rapport à ce qu'ils pouvaient légitimement attendre sur base de ce qu'il leur avait été proposé par la défenderesse et confirmé par celle-ci à plusieurs reprises.

8.

Les demandeurs demandent une compensation de 2.600,00 EUR, englobant à la fois la réduction de prix appropriée ainsi que le dédommagement approprié auxquels ils estiment avoir droit à cause de la non-conformité susdite et du préjudice subi suite à celle-ci.

La partie défenderesse propose, de son côté, le remboursement intégral de la partie hébergement comprise dans la réservation, soit un montant de 973,96 EUR.

9.

Le Collège Arbitral estime que le montant réclamé par les demandeurs, que ceux-ci ont déterminé de manière forfaitaire, constitue en l'espèce une compensation appropriée et équitable des inconvénients et du préjudice que les demandeurs ont subis.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

Statuant de manière contradictoire,

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

Constata que la demande des demandeurs à l'encontre de la défenderesse est fondée.

Condamne la partie défenderesse dès lors au paiement de la somme de 2.600,00 EUR au demandeurs.

Ainsi prononcé à l'unanimité à BRUXELLES, le 23 janvier 2024.