

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION LITIGES VOYAGES**  
**Audience du 20 octobre 2016**

**En cause:**

Monsieur A et Madame B, agissant également en tant que représentants légaux de leur enfant mineur C, domiciliés à XXX.

Demandeurs,

Représentés à l'audience par Monsieur A et Monsieur C.

**Contre:**

La OV, agissant sous le nom commercial "XXX", ayant son siège social sis à XXX, n° de licence XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro XXX.

Défenderesse,

Non représentée à l'audience.

**Nous soussignés:**

Monsieur XXX, en sa qualité de Président du Collège arbitral;

Madame XXX, en sa qualité de représentante des consommateurs;

Madame XXX, en sa qualité de représentante 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 du 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 City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles.

Assistés de Madame XXX en qualité de greffier.

**Avons rendu la sentence suivante:**

**A. En ce qui concerne la procédure**

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 août 2016;

Vu le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties demanderesses ;

Vu les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;

Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;

Vu la convocation des parties à comparaître à l'audience du 20 octobre 2016;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 20 octobre 2016;

Vu le fait que le Collège arbitral constate après investigation qu'il est compétent pour prendre connaissance de la présente affaire

## **B. En ce qui concerne le fond de l'affaire**

### *1. Les faits*

#### **1.**

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage en Crète (Grèce), pour 2 adultes et un enfant, du 26 juin au 3 juillet 2016.

La réservation comportait les vols aller-retour et l'hébergement sur place dans un studio familial en régime all-inclusive.

Le prix de ce voyage s'élevait à 1.816,- €, pour 3 personnes.

En outre, les demandeurs ont fait une réservation supplémentaire pour obtenir des sièges particuliers dans l'avion, pour une somme de 30,- €.

#### **2.**

Les demandeurs invoquent que leur voyage ne s'est pas déroulé selon leurs attentes.

Ils expliquent leurs plaintes de manière détaillée dans le dossier qu'ils produisent, composé d'échanges de correspondances avec la défenderesse (voyez p. 27-52 et 80-99 du dossier).

Les plaintes en question peuvent être résumées comme suit:

- Les places réservées dans l'avion, pour lesquelles les demandeurs avaient payé un supplément de 30,- € n'auraient pas données d'espace de jambes supplémentaire ;
- Les demandeurs se seraient vus attribuer leurs chambres en dernier, après avoir dû attendre ;
- Les demandeurs seraient logés en haut de l'hôtel, non situé dans l'hôtel A ;
- La climatisation d'une des pièces de la chambre ne fonctionnerait pas;
- Le restaurant chinois serait introuvable ;
- Le coin internet payant aurait été hors de service ;
- Il n'y aurait pas de sports nautiques à la plage, il n'y aurait pas d'animation, pas de waterpolo, la qualité des terrains de tennis laisserait à désirer ;
- La plage serait une « plage à gros galets » au lieu d'une plage de sable ;
- L'eau de la piscine ne serait pas chlorée et pas entretenue ;
- Les boissons, à l'exception de la bière et le vin à table, seraient imbuivables ;
- La variété des buffets serait limitée et la qualité de la nourriture ne serait pas « digne d'un 5 étoiles » ;

Le dossier de pièces soumis au collège arbitral ne contient pas de plainte sur place des voyageurs, déposée lors de leur voyage.

### 3.

Après leur retour de voyage, les demandeurs ont écrit à plusieurs reprises à la défenderesse en ventilant leur mécontentement par rapport à la qualité de leur voyage.

Ceci a donné lieu à un échange de correspondance entre les parties.

Dans un mail du 20 juillet 2016, la défenderesse a admis que « *notre hôtesse qui parle français a réagi trop tard et que le nettoyage laisse à désirer* » (p. 27-28 du dossier).

Elle a proposé de compenser les demandeurs pour cet inconvénient en proposant 10% du prix de la partie terrestre, à savoir 103,- €.

Les demandeurs ont refusé cette proposition et ont demandé un geste commercial plus substantiel.

### 4.

En absence d'une telle proposition, les demandeurs ont par la suite introduit leur dossier auprès de la Commission Litiges Voyages.

Dans le questionnaire, les demandeurs réclament la somme de 966,5 €, égale à 50% du prix de voyage.

5.

Le 24 août 2016, la défenderesse a proposé une indemnisation aux demandeurs à la hauteur de 20% du prix de la partie terrestre, à savoir 207,- € (p. 99 du dossier).

## 2. Qualification de la relation contractuelle

6.

Il résulte des pièces du dossier soumis au Collège arbitral et notamment de la confirmation de voyage (p. 54-55 du dossier) que la défenderesse est intervenue, en l'espèce, en tant qu'organisateur de voyage vis-à-vis des demandeurs, voyageurs, et qu'il existe dès lors un contrat d'organisation de voyage entre eux.

## 3. Discussion

7.

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage en Crète (Grèce), pour 2 adultes et un enfant, du 26 juin au 3 juillet 2016.

La défenderesse est intervenue en tant qu'organisateur de voyage au sens de l'article 1<sup>er</sup> de la Loi sur les contrats de voyages.

L'organisateur de voyage est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services (art. 17, par. 1 de la Loi sur les contrats de voyages).

L'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations (art. 18 de la Loi sur les contrats de voyages).

Il résulte du dossier soumis au collège arbitral que les demandeurs se plaignent par rapport à la qualité de leur voyage en exprimant leur mécontentement à plusieurs niveaux.

Ceci étant, le collège arbitral constate que les demandeurs n'apportent pas de preuves à l'appui de leurs dires, en dehors des échanges de correspondance entre parties.

Le dossier ne contient, par exemple, ni dossier de photos ni plainte sur place émanant des demandeurs. Ainsi, les demandeurs ne fournissent pas les preuves des éléments qu'ils invoquent alors que la charge de la preuve dans la présente procédure leur incombe.

Par contre, la défenderesse a admis, dans l'échange de correspondance entre parties, que « *notre hôtesse qui parle français a réagi trop tard et que le nettoyage laisse à désirer* » (p. 27-28 du dossier) et elle a proposé un dédommagement à la hauteur de 207,- € en date du 24 août 2016 sans émettre la moindre réserve (p. 99 du dossier).

Sur base de ces éléments, le collège arbitral, après mûres réflexions, estime que le montant de 207,- € proposé par la défenderesse est suffisant pour compenser les désagréments subis par les demandeurs.

## 8.

Les demandeurs réclament une indemnisation pour la réservation des sièges dans l'avion (pour une somme supplémentaire de 30,- €, soit 10,- € par personne), à cause du fait que cette réservation ne leur a pas permis de se voir attribuer des places avec d'espace de jambes supplémentaire.

Il résulte de la production de la page d'écran imprimée du site Web de la défenderesse (p. 86 du dossier) que seul l' « Espace pour les jambes », pour un prix de 15,- € par siège, mentionne explicitement plus d'espace pour les jambes.

Par contre, la « section des premières rangées », pour un prix de 10,- €, mentionne : « *Vous êtes assis dans la section avant de l'avion. Vous pouvez être le premier à débarquer* », sans se référer à plus d'espace pour les jambes.

Le collège arbitral estime que les demandeurs ne sont pas en droit de réclamer des dommages et intérêts sur ce point.

## 9.

Le collège arbitral arrive dès lors à la conclusion que la demande est recevable et partiellement fondée, à concurrence de 207,- €.

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Statuant contradictoirement,

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

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

Fixe le montant dû aux demandeurs à la somme de 207,- € ;

Déboute les demandeurs pour le surplus ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 20 octobre 2016