

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 30 AVRIL 2013

En cause :

de Monsieur A, employé, comparissant personnellement à l'audience et représentant par procuration son épouse, Madame B, employée, absente, domiciliés ensemble à xxx

Demandeurs

contre :

1° La société de personnes à responsabilité limitée IV, ayant son siège social à xxx

N° Licence xxx

Immatriculée à la B.C. E. sous le numéro xxx

Première défenderesse qui bien que régulièrement convoquée ne comparait pas à l'audience ni personne pour elle ;

et

2° la société anonyme OV, ayant son siège social à xxx

N° Licence : xxx

immatriculée à la B.C. E. sous le numéro xxx

Deuxième défenderesse représentée à l'audience par Madame C, Supervisor Service et assistée par Madame D, gestionnaire de dossier au service relation clientèle ;

Nous soussignés :

1. Monsieur xxx, magistrat h.r. domicilié xxx, président du Collège arbitral
2. Monsieur xxx, domicilié à xxx, représentant le secteur du tourisme
3. Madame xxx, domiciliée à xxx représentant les droits des consommateurs

en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé boulevard du Roi Albert II, 16 (Ministère des Affaires Economiques) à 1000 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 et signé le 08 août 2012 par les parties demanderesses , le premier nommé ayant obtenu procuration de la seconde nommée d'introduire en son nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages et reçu au greffe de la C.L.V. le 10 août 2012 ;

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 30 avril 2013,
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 30 avril 2013 ;

Qualification du contrat :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la seconde défenderesse, OV s'est engagée, en son nom , moyennant paiement du prix global de 4.969,58 € de procurer aux parties demanderesses un voyage en avion et séjour à RHODES (GRECE) à l'hôtel A du 09 août 2011 au 23 août 2011, en demi-pension.

Que la seconde défenderesse a dès lors conclu un contrat d'organisation de voyages au sens de l'article 1.1° de la loi du 16 février 1994, relative aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages ;

Que la première défenderesse s'était engagée, quant à elle, à procurer aux parties demanderesses moyennant le paiement dudit prix, ce contrat d'organisation de voyages ;

Que la première défenderesse, IV, a dès lors conclu avec chacune des parties demanderesses un contrat d'intermédiaire de voyages au sens de l'article 1 . 2° du la loi du 16 février 1994 précitée

Que l'action doit dès lors être déclarée recevable, aucun moyen d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties ;

1°Quant aux faits :

Ceux-ci résultent de l'exposé et position adoptée par les parties :

a) Position des parties demanderesses :

L'agence de voyage avait recommandé l'hôtel, son préposé ayant mentionné qu'il y avait séjourné peu de temps auparavant.

La plainte concernant l'organisateur de voyages est consignée dans le questionnaire visé ci-avant, dans un courrier détaillé du 7 novembre 2011 ainsi que dans la lettre du 25 mars 2013. Un album de photos est joint à la plainte qui consiste essentiellement à déplorer la classification de l'hôtel dont l'espace de la chambre était trop limité pour une famille de 4 personnes. L'entretien, l'hygiène et la propreté étaient insuffisants., le service médiocre, la nourriture de mauvaise qualité, la sécurité mise en danger en raison d'un problème de fixation défectueuse de la balustrade et inondation dans les douches dont l'eau était froide etc....

Ni l'hôtesse ni l'hôtelier n'ont pu accorder de solution alternative satisfaisante.

:

Ils postulent en conséquence une indemnisation de 1.249 €.dans le questionnaire, portée à 1500 € dans la note du 7 novembre 2011 et confirmée comme telle dans la lettre du 25 mars 2013..

b) Position de l'intermédiaire de voyages :

Cette agence de voyages n'a pas estimé devoir prendre position dans ce litige et n'a communiqué aucune observation à la C.L.V.

c) Position de l'organisateur de voyages, OV :

Celle-ci est consignée dans ses conclusions du 12 février 2013..

La classification des hôtels est nationale et non internationale.

Un dédommagement sous forme d'un chèque de voyage de 300 € a été proposé et il est estimé correct compte tenu des désagréments rencontrés.

Le taux de satisfaction pour cet hôtel lors de la saison d'été était correct.

Elle souligne le caractère subjectif des appréciations quant à la qualité des repas, les glaces n'étaient pas comprises dans la formule demi-pension et le responsable sur place n'a pas constaté d'anomalies dans les chambres et que les chambres et espaces communs sont nettoyés chaque jour. Les photos produites par les demandeurs ne prouvent pas d'irrégularité concernant l'hygiène, l'entretien de la chambre ou les sanitaires communs ou la vaisselle. Elle ne dispose pas d'élément justifiant de grands problèmes de qualité., Le soleil peut avoir provoqué des tâches sur les meubles dans le lobby .

En résumé l'organisateur de voyages demande le débouté de la demande jugée exagérée et que les frais soient laissés à charge des demandeurs.

2°DISCUSSION

Il résulte des éléments de la cause que la plainte dirigée à l'encontre de l'agence de voyages IV n'est pas suffisamment établie.

Dans le dossier déposé par les demandeurs ne figure aucun courrier dans lequel les demandeurs formulent quelque reproche à l'agence de voyages IV. Toutes leurs plaintes, avant la procédure d'arbitrage devant la Commission de litiges voyages, sont dirigées par écrit uniquement contre l'organisateur et non l'intermédiaire de voyages.

Les demandeurs restent en défaut de prouver que cet intermédiaire aurait refusé d'acter leur plainte ou qu'un préposé leur aurait fortement conseillé l'hôtel litigieux.

Il s'en suit que l'intermédiaire de voyages – dont il n'est pas prouvé qu'il aurait commis quelque faute, le dossier étant totalement lacunaire à cet égard - doit être mis hors de cause.

Par contre les plaintes formulées contre l'organisateur de voyages sont établies à tout le moins partiellement.

Les demandeurs ont fait acter sur place par l'hôtesse de la seconde défenderesse que la toilette de la chambre ne permettait aucune intimité, que l'entretien en général de la chambre était négligé et que le balcon présentait un danger quant à la sécurité. En outre que les lits n'étaient pas faits, qu'aucun service de l'hôtel ne s'occupait des bagages et que l'hygiène des repas posait problème notamment quant à la variété de la nourriture.

L'hôtesse indique qu'il n'y a pas de possibilités de changer de chambre, l'hôtel étant complet et propose une indemnisation à concurrence de 300 €, proposition refusée par les demandeurs.

Ces deux derniers éléments (changement de chambre impossible et proposition d'indemnisation) démontrent que les plaintes des demandeurs sont justifiées à tout le moins en grande partie.

L'album de photos produit par les demandeurs établit à suffisance les problèmes déplorés quant aux réparations bricolées dans la chambre, l'absence d'intimité de la toilette, les meubles ayant des tiroirs de guingois, le linge usé, le service de l'hôtel déficient quant à l'entretien de la chambre et des sanitaires (moisissure dans la douche par ex.) , l'insécurité de la balustrade de la chambre.

Par contre, l'observation formulée par l'organisateur quant au caractère subjectif que tout un chacun peut avoir quant à la qualité et la variété de la nourriture des repas doit être admise en l'espèce car les demandeurs n'ont pas étayé leurs affirmations par des preuves plus convaincantes par exemple moyennant les témoignages écrits d'autres clients de l'hôtel. D'autres plaintes concernant les glaçons ou l'état d'entretien général de l'hôtel ne sont pas suffisamment étayées et ne peuvent dès lors être retenues.

Il n'en reste pas moins que les multiples défauts prouvés ne sont pas compatibles avec la publicité faite à cet hôtel dans le catalogue de l'organisateur de voyages qui le classe dans les établissements de « PRESTIGE » en lui accordant quatre N + outre une présentation photographique alléchante. Les attentes légitimes que cette publicité font naître nécessairement chez les voyageurs ne sont visiblement pas rencontrées sur place.

3) Responsabilités :

En vertu de l'article 17 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages l'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat et des obligations qui en découlent, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de poursuivre les autres prestataires de service en responsabilité.

Il en résulte que l'organisateur de voyages est personnellement responsable vis-à-vis de ses clients des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.

Il est par ailleurs indiscutable que le T.O. a manifestement commis personnellement une négligence fautive dès lors qu'il n'a pas veillé à ce que ses clients soient dûment informés en temps utile des problèmes nés sur place dans cet hôtel et que son représentant sur place lui a dû ou aurait dû lui signaler en temps utile.

4) Le dommage :

L'estimation forfaitaire et non détaillée faite par les demandeurs de leur dommage est excessive.

Le Collège arbitral relève en ce qui concerne le prix du voyage, que les demandeurs ont bénéficié d'une réduction importante du prix du voyage (70 % par unité pour chaque enfant sur 1.778,00 € et 65 % sur 20 €).

Prenant en compte le prix global du voyage, les désagréments indiscutablement prouvés, les quelques justificatifs de frais supplémentaires intervenus sur place, le Collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le préjudice subi par les demandeurs ex aequo et bono (càd., en équité) à sept cent cinquante (750) euros.

5) LES FRAIS

Il est expressément précisé à l'article 28 de règlement des litiges de la commission de litiges voyages que les frais de la procédure d'arbitrage seront mis à charge de la partie qui succombe, en l'espèce la seconde défenderesse dont l'offre d'arrangement amiable n'était pas satisfaisante.

PAR CES MOTIFS,

LE COLLEGE ARBITRAL :

Statuant contradictoirement

Dit la demande recevable et partiellement fondée mais uniquement en tant que dirigée contre la seconde défenderesse, la OV

Met hors de cause la première défenderesse , la IV :

Fixe le dommage des demandeurs à 750 Euros.

Condamne la OV à payer aux demandeurs, les époux A-B **sept cent cinquante (750) €**, sous déduction de toute somme déjà encaissée.

Déboute les demandeurs du surplus de leur demande pour les motifs énoncés ci-avant..

Condamne la OV aux frais d'arbitrage liquidés à 124,90 €.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 30 avril 2013.
