

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

**AUDIENCE DU 13 novembre 2018**

**En cause:**

Mme. A, XXX, XXX;

Demanderesse,  
Mme. A présente à l'audience ;

**Contre:**

RO, ayant son siège XXX, XXX  
Lic : XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse,  
Pas présente ni représentée à l'audience ;

**Nous soussignés:**

Mr B, président du collège arbitral ;  
Mme C, représentant les consommateurs ;  
Mme D, représentant les consommateurs ;  
Mme E, représentant l'industrie du tourisme ;  
Mme F, représentant l'industrie du tourisme ;

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé 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 par Mme G, Secrétaire Générale, en qualité de greffier,

**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, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 10/09/2018 ;  
Vu le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;  
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 13/11/2018 ;  
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 13/11/2018 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la demanderesse a réservé pour 4p. un voyage en Turquie, Antalya, du 04 au 15/04/2018, avec séjour à l'hôtel XXX et vols AMSTERDAM-ANTALYA et ANTALYA-AMSTERDAM, au prix de 2.280,00€.

Que dès lors un contrat de voyage a été conclu au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

Que l'action, telle qu'introduite dans les délais, doit dès lors être déclarée recevable, aucun moyen valable d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

QUANT AUX FAITS :

Il résulte des dossiers déposés par les parties que la demanderesse a réservé pour 4p. un voyage en Turquie, Antalya, du 04 au 15/04/2018, avec séjour à l'hôtel XXX et vols AMSTERDAM-ANTALYA et ANTALYA-AMSTERDAM, au prix de 2.280,00€.

Peu de temps avant le départ les voyageurs, sans aucune consultation préalable, sont avertis du fait que le départ sera de Cologne et non d'Amsterdam et que les vols COLOGNE-ANTALYA et ANTALYA-COLOGNE seront faits avec une autre compagnie aérienne.

La demanderesse affirme que, les transferts en autocar à l'aéroport promis étant annulés par la défenderesse peu de temps avant la départ, les voyageurs ont dû trouver un autre moyen de transport Bruxelles – Cologne et Cologne – Bruxelles avec Eurolines.

Pendant le voyage vers l'aéroport de Cologne, le jour même du départ, les voyageurs, sans aucune consultation préalable, sont avertis du fait qu'à Antalya il y aurait un changement d'hôtel.

A Antalya, Mme. H de RO a rejoint les voyageurs et les a finalement amenés à l'hôtel YYY où, aucune réservation n'étant apparemment faite, les voyageurs ont dû attendre plusieurs heures. L'hôtel YYY ne répondait pas vraiment aux attentes des voyageurs.

Quelques jours plus tard seulement les voyageurs ont été transférés à l'hôtel XXX où, aucune réservation n'y étant apparemment faite et leur séjour y étant apparemment payé jour par jour par Mme. H de RO, à plusieurs reprises l'accès à la chambre leur a été empêché pour non paiement.

De retour du voyage, le 20/04/2018, la demanderesse dépose une plainte à la police et fait parvenir à la défenderesse une lettre de plainte avec demande de remboursement de 2.380,00€ + 112,00€ car.

Par lettre du 08/06/2018 Mtre. I, conseil de RO fait savoir aux voyageurs qu'aucune suite positive ne peut être réservée aux prétentions des voyageurs.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 10/09/2018, la demanderesse soumet

le litige au collège arbitral et réclame 2.280,00€ (prix du voyage) + 88,00€ (frais car) + 800,00€ intérêt de dédommagement.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

La demanderesse a réservé pour 4p. un voyage en Turquie, Antalya, du 04 au 15/04/2018, avec séjour à l'hôtel XXX et vols AMSTERDAM-ANTALYA et ANTALYA-AMSTERDAM, au prix de 2.280,00€.

Les dossiers et pièces déposés par les parties ne démontrent en aucun cas objectivement que ce prix comprenait aussi des transferts en autocar à l'aéroport. En ce qui concerne ces transferts en autocar aucune faute ni aucun manque aux obligations ne peut donc être démontré ou établi dans le chef de la défenderesse.

Il y a par contre lieu de constater qu'il y a bien eu changement unilatéral et sans consultation préalable du lieu de départ (Cologne au lieu d'Amsterdam), de transport aérien (MMM au lieu de NNN) et d'hôtel (YYY au lieu de XXX).

Tout indique que la défenderesse n'a jamais effectivement transmis ni payé aux prestataires la réservation d'origine payée par les voyageurs et de ce fait a dû essayer au tout dernier moment de trouver des solutions d'urgence qui ont causé des désagréments aux voyageurs et gâché dans une certaine mesure leur plaisir de voyage. Il va en effet sans dire que les changements unilatéraux et sans consultation préalable du lieu de départ, de transport aérien et d'hôtel ainsi que les conditions d'hébergement douteuses dans les hôtels n'étaient pas de nature à contribuer à un voyage réussi.

Compte tenu de la nature et de la durée des désagréments subis par les demandeurs, le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, fixe le montant du dommage entier subi par les demandeurs du fait de ces fautes et manques aux obligations de la défenderesse ex aequo et bono à 1.140,00€.

Il y a dès lors lieu de constater que la demande des demandeurs s'avère fondée pour un montant de 1.140,00€ de dédommagement, à payer en espèces par la défenderesse.

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre RO recevable et fondée pour un montant de 1.140,00€ de dédommagement, à payer en espèces par la défenderesse.

Condamne RO à payer à la demanderesse 1.140,00€ de dédommagement en espèces et rejette le plus demandé comme non fondé.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 13.11.2018.

Le Collège Arbitral