

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 20 AOUT 2015**

EN CAUSE:

Madame A, domiciliée à XXX, et madame B, domiciliée à XXX

Demanderesses,

Représenté par madame A

**CONTRE**

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

Première défenderesse qui ne comparaît pas à l'audience ni personne pour elle.

**Et**

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

Deuxième défenderesse, représentée par madame C, Supervisor Customer Service Team.

**Nous soussignés :**

Monsieur XXX, juriste, président du Collège Arbitral.

Madame XXX, représentant les consommateurs;

Madame XXX, représentant l'Industrie du Tourisme

Tous trois ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de Litiges Voyages, 50 rue du Progrès à 1210 Bruxelles.

Agissant en qualité d'arbitres du Collège Arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé rue du Progrès, 50 (Ministère des Affaires Economiques) à 1210 Bruxelles

Assistés de madame XXX, en qualité de Greffière.

AVONS RENDU LA SENTENCE SUIVANTE :

1. QUANT A LA PROCEDURE

Vu les articles 1676 et suivants du Code judiciaire,

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages rédigé, complété et signé par les demandereses en langue française le 1er.juin 2015.

Vu que les parties ont été dûment convoquées par pli recommandé du 17 juin 2015 pour comparaître à l'audience du 20 août 2015 à - 1210 Bruxelles, Rue du Progrès, 50, à 14.00 h.

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.
- la convocation écrite à comparaître à l'audience du 20 août 2015.
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 20 août 2015

Les demandereses ont introduit un dossier le 16 juin 2015

La deuxième défenderesse a introduit un dossier le 27 juillet 2015, et des conclusions le 1er. et le 27 juillet 2015.

-----  
**COMPETENCE du COLLEGE ARBITRAL:**

En signant le questionnaire les parties demandereses ont soumis le litige à la compétence du Collège Arbitral tandis que les conditions générales des parties défenderesses prévoient expressément l'arbitrage des litiges par le Collège Arbitral de la Commission de Litiges Voyages.

Le Collège Arbitral est dès lors compétent pour connaître le litige.

2. QUANT AU FOND.

2.1 LES FAITS.

Les demandereses ont réservé la croisière "XXX" durant 7 nuits/ 8 jours avec le bateau de croisière A du 11 au 18 octobre 2014.

Type: formule vacances individuelle

Régime: pension complète

Prix total inclus une nuitée à l'hôtel A du 10 au 11 octobre 2014, assurance, et vols : € 5.124.

La première défenderesse étant en l'occurrence " l'intermédiaire de voyages" et la deuxième défenderesse "organisatrice de voyages".

Position des parties demandereses:

Celle-ci est consignée entre autres dans le questionnaire précité.

En résumé les demandereses formulent les reproches suivants:

*“OV nous a vendu un voyage sur la base d’un catalogue qui, en ce qui concerne le logement ne correspondait pas à la réalité. Nous avons été contraintes de nous contenter d’un logement de prix inférieur au prix payé.”*

D’après les demanderesses leur choix de séjour s’était porté sur la suite avec balcon XXX à € 1.329 par personne avec vue de presque 360°, mais la suite XXX leur a été attribuée. Cette suite avait un balcon inaccessible, et donc non fonctionnel.

Après avoir déposé plainte les demanderesses se sont vu attribuer, sans autre alternative, une cabine ordinaire avec balcon (cabine XXX) à € 879 la semaine par personne avec une vue réduite.

En annexe du questionnaire les demanderesses explicitent leur plainte et confirment la non-conformité du logement acheté et se plaignent que ce n’est que cinq heures après le départ du navire qu’une cabine de niveau et de prix inférieurs aux prix payé leur ait été présentée. Elles disent avoir été contraintes d’accepter cette offre, une autre alternative n’étant plus possible.

Envers l’intermédiaire du voyage les demanderesses reprochent *“un service vendu non vérifié auprès du prestataire de service”*.

Considérant à ce qui précède les demanderesses exigent le remboursement :

- De la différence entre le prix de la suite payée et le prix de la cabine occupée pendant toute la durée du voyage à savoir:  $2 \times (1.329 - 879)$  soit près de € 900,72
- Des frais engagés à 2 reprises pour tenter de trouver par téléphone une solution avec le service d’assistance de OV soit : € 100,33.
- D’une indemnisation pour le préjudice de  $2 \times 300 = € 600$

Soit au total : 1.621,15 euros.

Position de la deuxième défenderesse (voir conclusions du 1er. et 27 juillet 2015)

La cabine attribuée aux demandeurs lors de leur arrivée sur le A correspondait à la réservation des demanderesses.

Comme la suite reçue à bord ne correspondait pas aux attentes des demanderesses (il n’y avait pas de balcon), elles ont demandé de changer de cabine avec balcon.

Les demanderesses ont réservé une “XXX”, mais celle-ci n’a pas de balcon. Il y a bien à bord des suites XXX avec balcon, mais un balcon n’aurait pas été demandé lors de la réservation.

Comme les demanderesses préféraient un balcon elles ont été transférées vers la cabine n° XXX avec balcon, mais sans suite.

Bien qu’il n’y ait dans le dossier aucune preuve que le contrat de voyage n’aurait pas été respecté, OV est disposé à accorder, en guise de geste commercial, un chèque de voyage d’une valeur de € 250, montant qu’elle juge correct et suffisant

La défenderesse demande au Collège Arbitral de déclarer non fondée et non prouvée la demande de remboursement de € 1.621,15 et de mettre frais de procédure à charge des demanderesses.

## 2.2. CONSIDERATIONS

Après un examen minutieux de tous les éléments de la cause et en particulier le bon de commande signé par les demandeurs sur base de la brochure IV (brochure annuelle novembre 2013 – novembre 2014) il ressort que les demanderesses ont bien obtenu la cabine commandée et stipulée sur le bon de commande.

En effet d'après le bon de commande la cabine réservée était du type « suite XXX N° XXX » à € 1.329 euros. Cette suite est cataloguée dans la brochure comme « suite XXX avec fenêtre panoramique » Il n'y est nulle part fait mention de balcon.

Il est à noter que la brochure fait également état d'une cabine « XXX avec balcon » au prix de 1.229 euros.

La « suite XXX » est plus grande que la cabine « XXX avec balcon ».

Un simple coup d'œil sur le plan des ponts à bord montre que certaines cabines cataloguées comme « suite XXX » ont une fenêtre panoramique et donc pas de balcon.

Le Collège Arbitral regrette que l'intermédiaire de voyages « IV » ne se soit pas manifesté au cours de la procédure ni à l'audience afin de préciser comment le contrat a été conclu et quelles informations ont été données aux demandeurs.

Le Collège Arbitral est, unanimement, d'avis que, vu ce qui précède, la plainte des demanderesses est non fondée.

Le Collège Arbitral prend toutefois acte que OV est disposé, malgré que la cabine accordée corresponde à la réservation, à accorder aux demanderesses un chèque de voyage d'un montant de € 250.

Le Collège Arbitral exprime par la même occasion son souhait que cette somme ne soit pas attribuée sous forme de chèque mais en argent liquide.

### **PAR CES MOTIFS,**

Statuant contradictoirement,

Disons la demande recevable mais non fondée,

Laisse les frais d'arbitrage à charge des demanderesses.

Ainsi jugé, à l'unanimité des voix, à Bruxelles, le 20 août 2015.