

SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES
VOYAGES

AUDIENCE DU 23 juin 2016

En cause de:

Mme A et son époux Mr B, domiciliés ensemble à XXX

Demandeurs, dont seul Mr B comparaît,

Contre:

1. La **IV**, ayant son siège social à XXX
Licence : XXX, BCE : XXX

Première défenderesse représentée à l'audience par Mme C, gérante

2. La **OV**, ayant son siège social à XXX,
Licence : XXX, BCE : XXX

Deuxième défenderesse représentée à l'audience par Mme D et Mr E, du département « Quality Control »

Nous soussignés:

1. Maître XXX, avocat au XXX, président du collège arbitral,
2. Madame XXX, représentant les associations des consommateurs,
3. Monsieur XXX, représentant les associations des consommateurs,
4. Madame XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,
5. Monsieur XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,

Tous ayant élu domicile à l'adresse de la Commission de Litiges Voyages, 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50 ;

Agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé 50 rue du Progrès (Service Fédéral Publique Economie) à 1210 Bruxelles.

Assistés de Madame XXX 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, rédigé, complété, signé le 28 avril 2016 ;

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 23 juin 2016
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 23 juin 2016

Le collège arbitral est valablement saisi et compétent pour trancher le litige qui lui es soumis.

1. LES FAITS

1.

Les demandeurs ont réservé auprès de la deuxième défenderesse, par l'intermédiaire de la première défenderesse, un voyage à Cuba, du 22 février au 4 mars 2016, comprenant un circuit en voiture de location appelé « XXX » avec hôtels en formule petit-déjeuner, une extension balnéaire à Varadero et les vols aller-retour Bruxelles-Varadero, pour un prix total de 4.526,73 EUR.

Cette réservation a fait l'objet d'un bon de commande.

Les demandeurs reprochent en substance aux défenderesses que les hôtels 4**** qui étaient initialement prévus pendant le circuit ont été substitués par d'autres hôtels, mais de niveau 3***, de surcroît très sales, vieux et mal entretenus.

La description de ces hôtels de substitution est faite plus amplement par les demandeurs dans leur lettre du 20 mars 2016.

Les demandeurs ont protesté auprès de la première défenderesse avant même leur départ, immédiatement après avoir reçu la liste des hôtels de remplacement. Après leur retour ils ont adressé une lettre de plainte aux défenderesses.

La deuxième défenderesse a proposé aux demandeurs une indemnité de 532 EUR, soit 50% du montant de la partie terrestre « XXX ». Cette indemnité est – selon les dires de la deuxième défenderesse - identique à celle offerte à d'autres voyageurs ayant été confrontés au même problème.

Elle a été refusée par les demandeurs, qui ont entamé la présente procédure arbitrale.

2. LA DEMANDE

2.

Les demandeurs réclament devant le collège arbitral une indemnité de 1.249 EUR, sans en spécifier la base de calcul ni à l'égard de qui cette demande est dirigée.

3. LE FOND

3.

Entre les demandeurs et la deuxième défenderesse s'est formé un contrat d'organisation de voyages au sens de l'article 1^{er}, 1° de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages.

L'article 17 de cette même loi stipule que 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.

Selon l'article 18 de la loi, 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.

Dans le cas d'espèce, le collège arbitral estime, au vu de l'ensemble des pièces déposées et des déclarations faites à l'audience, que les griefs formulés par les demandeurs au sujet des hôtels en question ne paraissent justifiés.

Il est patent que les hôtels dans lesquels les demandeurs ont dû loger tout au long de leur circuit étaient d'une qualité inférieure à ceux initialement proposés.

La deuxième défenderesse le reconnaît d'ailleurs, puisque c'est bien pour cette raison qu'elle a proposé une indemnité.

En revanche, il est tout aussi important de souligner que les voyages à Cuba ne sont, de par les pratiques administratives complexes du pays, difficiles à organiser, surtout depuis que le pays s'ouvre sur le monde extérieur et que l'intérêt pour la destination explose.

Les hôtels ne sont souvent confirmés qu'au dernier moment avant le voyage - ce que la deuxième défenderesse écrit d'ailleurs explicitement dans sa brochure.

Par ailleurs, les voyageurs qui se rendent à Cuba, ne peuvent pas nourrir les mêmes attentes de qualité que lorsqu'ils visitent des destinations plus classiques. La deuxième défenderesse en avise d'ailleurs ses clients.

Enfin, les plaintes des demandeurs se limitent aux hôtels, les autres prestations de voyages ayant été fournies correctement.

Compte tenu de ces éléments, le collège arbitral estime que la demande des demandeurs est excessive, et que l'indemnité qu'il convient d'accorder doit être fixée ex aequo et bono à 650 EUR.

4.

Entre les demandeurs et la première défenderesse s'est formé un contrat d'intermédiaire de voyages au sens de l'article 1^{er}, 2° de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages.

L'intermédiaire de voyages n'est en principe pas responsable de la bonne exécution des prestations de voyages, mais uniquement des fautes commises dans le cadre de son mandat.

Le collège arbitral ne retient aucune faute spécifique dans le chef de la première défenderesse.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral statuant à l'unanimité,

dit la demande recevable et non fondée à l'égard de la première défenderesse.

dit la demande recevable et partiellement fondée à l'égard de la deuxième défenderesse et condamne celle-ci à une indemnité de 650 EUR.

Ainsi jugé à Bruxelles le 23 juin 2016

Le collège Arbitral