

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 24 OCTOBRE 2013

En cause :

Monsieur A, domicilié à XXX

Demander représenté par son épouse ci-après nommée,

Madame B, domiciliée à XXX,

Demanderesse comparaisant tant en nom personnel qu'en qualité de mandataire de son époux précité et de représentante des enfants mineurs communs C et D,

Contre

OV, Société immatriculée sous le numéro d'entreprise XXX, dont le siège social est établi à XXX,

Défenderesse représentée par Monsieur E, Quality Control Supervisor,

L'an 2013, le 24 octobre, à 1000 Bruxelles, Boulevard du Roi Albert II, n° 16, en la salle d'audience où les parties ont été invitées à comparaître le 10 juin 2013,

Nous soussignés, en qualité d'arbitres de la Commission de Litiges Voyages,

Monsieur XXX, domicilié à XXX, Président du Collège ;

Madame XXX, domiciliée à XXX, représentant les Consommateurs ;

Madame XXX, domiciliée à XXX, représentant les Consommateurs ;

Monsieur XXX, domicilié à XXX, représentant l'Industrie du Tourisme ;

Madame XXX, domiciliée à XXX, représentant l'Industrie du Tourisme,

Assistés de Madame XXX en qualité de Greffier ;

AVONS PRONONCE A LA MAJORITE DES VOIX 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 par les demandeurs en langue française le 17 décembre 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,
- Leurs moyens développés par écrit,
- Leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 24 octobre 2013 ;

Attendu que le 29 mai 2012, selon un bon de commande délivré par l'intermédiaire de voyages IV, les demandeurs, Monsieur A et son épouse Madame B, ont obtenu pour eux-mêmes et leurs deux enfants communs, une réservation à l'hôtel A, 3 étoiles à Pra-Loup (Alpes du Sud en France) du 31 juillet au 9 août 2012, pour le prix all inclusive de 1.178,91 euros (P. 7) ;

Que les demandeurs avaient fondé leur choix d'une chambre type 22 à l'hôtel susdit sur production de la brochure de voyage émise par la défenderesse, OV, laquelle vantait un hôtel « Rénové en 2010 » offrant une formule all inclusive attrayante, à recommander aux familles en raison notamment de ses chambres familiales spacieuses (P. 100) ;

Que les demandeurs ont quitté l'hôtel convenu, pour les motifs exposés ci-après, dès le lendemain de leur arrivée, soit le 1^{er} août 2012, n'y étant restés qu'une seule nuit, au lieu de neuf prévues au contrat ;

Que grâce à l'assistance d'un agent de l'intermédiaire de voyages, prénommé F, les demandeurs trouvèrent à se loger à l'hôtel B jusqu'à la fin de leur séjour le 9 août 2012 ; que ce dernier hôtel était également repris dans la brochure de la défenderesse ;

Que dès lors les demandeurs souhaitèrent que ne soit payée que la seule nuit passée à l'hôtel A, le surplus du prix payé étant réservé au reste du séjour à l'hôtel B (v. P. 104 mail du 6 août 2012 de F à OV) ;

Attendu que les demandeurs justifient leur départ de l'hôtel A essentiellement pour un manque d'hygiène soulignant notamment que la chambre présentait de façon générale des moisissures, surtout dans la salle de bain dont la porte se bloquait en raison de l'humidité, que les poubelles et divers déchets étaient déposés sous la fenêtre qu'il convenait de ne pas ouvrir car la chambre était située au-dessus des cuisines d'où se dégageait une odeur de cuisson qui, ajoutée à celle des poubelles sous une température élevée (35°) constituait une odeur nauséabonde, que le plafond de la salle à manger présentait des tâches d'humidité ; que le matin la piscine était inutilisable en raison d'un taux de chlore trop élevé ;

Qu'à l'appui de leurs griefs, les demandeurs produisent un dossier photographique (P. 26 à 32) lequel permet d'accréditer leurs allégations ;

Attendu que la défenderesse, dès le 17 septembre 2012 (P. 15 ou 101), après avoir pris contact avec l'hôtelier a estimé ne pouvoir donner suite aux réclamations des demandeurs considérant que la remise des clefs avait eu lieu à 17 heures, pour permettre au personnel de nettoyer la chambre, que les demandeurs avaient reçu « la plus grande chambre de l'hôtel (6 personnes) alors qu'ils n'étaient que 4 » - ce que dénie les demandeurs – et que l'hôtelier, qui met tout en œuvre pour satisfaire aux demandes de ses hôtes, n'était pas « prêt pour une compensation » ;

Que le 7 décembre 2012 (P. 103) et le 30 septembre 2013 (P. 108), la défenderesse maintiendra son point de vue et décidera de clôturer définitivement le dossier (P. 103) ajoutant que n'étant qu'intermédiaire de voyages, elle n'a pas d'obligation de résultat et n'est pas responsable de la décision de ses clients, les demandeurs, de résilier leur contrat (P. 108 et 109) ;

Attendu qu'ensuite de cette prise en considération de la défenderesse, il y a lieu de souligner que c'est en vain qu'elle soutient n'être qu'un intermédiaire de voyages ;

Attendu que, d'une part, il ne se conçoit pas que dans un même voyage proposé aux demandeurs, il y ait deux intermédiaires alors que le premier, IV, a soumis à l'approbation des demandeurs un programme conçu par le second, la défenderesse OV ;

Que, dans l'optique des demandeurs, la défenderesse se présentait comme un mandataire apparent de l'intermédiaire IV, d'autant que chargé de l'exécution du séjour convenu, dès le 22 juillet 2012, la défenderesse établissait la facture qu'elle intitulait « Contrat de voyages destiné au Voyageur » et qu'elle faisait parvenir à l'intermédiaire de voyages IV (P. 98) ;

Que d'autre part, lorsque les demandeurs, avant d'engager l'actuelle procédure le 17 décembre 2012 (P. 5), firent part de leurs griefs, la défenderesse répondit dès le 17 septembre 2012 (P. 15 ou 101) et ensuite le 7 décembre 2012 (P. 21 ou 103), sans se retrancher derrière la qualité d'intermédiaire ce qu'elle ne fait que depuis la saisine par les demandeurs de la Commission de céans (P. 95 du 9 août 2013 et P. 108 du 30 septembre 2013) ;

Attendu, enfin, qu'il importe de se référer à l'arrêt rendu le 13 septembre 2013 par la Cour de Justice de l'Union Européenne (arrêt C-435/11 en cause de CHS Tour Services GmbH contre Team 4 Travel GmbH) lequel arrêt se fondant sur les considérants 6 à 8, 11 à 14 ainsi que 17 et 18 de la directive sur les pratiques commerciales déloyales rappelle notamment :

- Que l'objectif de la directive est de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs (art. 1) ;
- Que l'art. 2-d de la directive définit très largement ce qu'il faut entendre par pratiques commerciales des entreprises, vis-à-vis des consommateurs : toute action, omission, conduite, démarche ou communication commerciale, y compris la publicité et le marketing, de la part d'un professionnel, en relation directe avec la promotion, la vente ou la fourniture d'un produit aux consommateurs ;
- Que conformément à l'art. 5, §2, une pratique commerciale est déloyale si elle contraire aux exigences de la diligence professionnelle et altère ou est susceptible d'altérer de manière substantielle le comportement économique du consommateur moyen par rapport au produit ;
- Que l'art. 6, §1 prévoit : « une pratique commerciale est réputée trompeuse si elle contient des informations fausses ... ou que, d'une manière quelconque y compris par sa présentation générale, elle induit ou est susceptible d'induire en erreur le consommateur moyen même si les informations présentées sont factuellement correctes, en ce qui concerne un ou plusieurs des aspects ci-après (notamment l'existence ou la nature du produit, les caractéristiques principales du produit, telles que sa disponibilité, ses

avantages ...) et que dans un cas comme dans l'autre, elle l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement ... » ;

Attendu qu'à l'examen de cet arrêt, le Professeur Paul Nihoul, U.C.L. en déduit que pour la Cour de Justice, les règles relatives à la protection des consommateurs entrent en jeu dès que, parmi eux, certains ont pu être induits en erreur (v. La Libre Entreprise du 26 octobre 2013) ;

Attendu qu'au vu de ce qui précède il apparaît que le départ des demandeurs après une nuit passée à l'hôtel A, était justifié ;

Qu'il s'ensuit que l'action des demandeurs en ce qu'elle est dirigée contre la défenderesse OV est recevable ;

Qu'elle n'est toutefois que partiellement fondée, l'indemnisation compensatoire devant être limitée au coût du séjour prévu à l'hôtel A, soit 1.178,91 euros, les dépens étant à charge de la défenderesse ;

Par ces motifs,

Statuant contradictoirement ;

Disons l'action des demandeurs recevable mais partiellement fondée ;

Condamnons en conséquence la défenderesse, OV, à payer aux demandeurs, Monsieur A et Madame B, la somme de 1.178,91 euros ;

Condamnons également la défenderesse, OV, aux dépens liquidés à la somme de 190,00 euros.