

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

AUDIENCE DU 15 décembre 2015

**En cause:**

Mr. **A**, domicilié XXX et Mme. **B**, domicilié XXX,

*Demandeurs,*

Tous présents à l'audience

**CONTRE**

1. **IV**, faisant commerce sous le nom de XXX, intermédiaire de voyages, dont le siège social est sis XXX, BCE n° XXX, Lic. n° XXX.

*Première Défenderesse,*

Représentée à l'audience par Mtre C, comparant loco Mtre D, dont le cabinet est sis XXX.

2. **OV**, organisateur de voyages, dont le siège social est sis XXX, BCE n° XXX, Lic. n° XXX.

*Deuxième Défenderesse,*

Représentée à l'audience par Mr. E, customer service.

**Nous soussignés:**

1. Monsieur XXX, avocat, ayant fait élection de domicile à la commission de Litiges Voyages, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles, président du collège arbitral;
2. Madame, XXX, ayant fait élection de domicile à la commission de Litiges Voyages, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles, représentant des consommateurs ;
3. Monsieur XXX, ayant fait élection de domicile à la commission de Litiges Voyages, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles, représentant des consommateurs ;
4. Madame XXX, ayant fait élection de domicile à la commission de Litiges Voyages, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles, représentant de l'industrie du tourisme;
5. Monsieur XXX, ayant fait élection de domicile à la commission de Litiges Voyages, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles, représentant de l'industrie du tourisme ;

En qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, situé Rue du Progrès 50, 1210 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, signé par les demandeurs le 08/10/2015 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 09/10/2015;

Vu le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;

Vu les dossiers des parties en cause et les pièces déposées par elles ;

Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;

Vu les exposés des parties lors de l'audience du 15 décembre 2015.

## **I. QUANT AUX FAITS**

Les faits élaborés ci-dessous résultent des dossiers et des pièces déposées par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause :

Les demandeurs ont réservé un voyage pour deux personnes du 30 janvier 2015 au 2 février 2015 (4 jours et 3 nuits) à Rome, par le bon de commande du 23/10/2014 de la première défenderesse (intermédiaire de voyages). Il s'agit d'un voyage organisé par la deuxième défenderesse (l'organisateur du voyage). L'accommodation est prévue dans le *bed and breakfast* « A ». Le logement est prévu dans une chambre double, type XXX. Le petit déjeuner continental est prévu au bistrot « B ». Le vol aller-retour Bruxelles-Rome (en classe o) et les frais de dossier sont inclus. Le prix total s'élève à 380 EUR (y inclus une réduction de 19,20 EUR).

Le prix a été payé et le séjour a eu lieu à la période prévue.

En ce qui concerne leur séjour, les demandeurs invoquent les plaintes suivantes, portant sur des publicités trompeuses concernant le logement et le petit-déjeuner, dans le chef des deux défenderesses :

- Transport (avion) non conforme aux présentations ;
- Disponibilité du transport local (navette-cars) non conforme aux présentations;
- Accueil désagréable et non conforme aux présentations ;
- Immeuble non conforme aux présentations car en plein chantier, poussière partout et obstruction du passage par des échelles ;
- Chambre non conforme aux présentations car trop sombre et trop étroite ;
- Petit déjeuner non conforme aux présentations car trop simple et partiellement payant (deuxième café est payant) ;

Lors du séjour, ces plaintes n'ont pas été exprimées, ni auprès l'hôtelier, ni aux défenderesses. Les plaintes n'ont été formulées pour la première fois que le 8 février 2015, auprès de la première défenderesse. La première défenderesse en a informé la deuxième défenderesse.

La deuxième défenderesse a issu une note de crédit de 35 EUR à titre commercial, à effectuer par le compte de la première défenderesse.

Les demandeurs ont refusé d'accepter ce paiement, car ils souhaitent obtenir un dédommagement de 1.152,32 EUR.

## **II. DISCUSSION**

### **A. En ce qui concerne la recevabilité de la demande :**

Il résulte des faits élaborés ci-dessus que le contrat de voyages a été conclu dans le sens de l'article 1 de la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages.

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

### **B. En ce qui concerne le fondement de la demande :**

Par leurs nombreuses plaintes, les demandeurs invoquent le caractère trompeur des publicités concernant le logement et le petit-déjeuner mentionné dans la brochure qu'ils avaient obtenue et sur laquelle ils avaient basé leur choix de séjour. Les demandeurs sont d'avis que les deux défenderesses sont solidairement tenues au paiement du dédommagement sollicité.

### **En ce qui concerne la responsabilité de la première défenderesse :**

L'article 27 de la Loi du 16 février 1994, réglant la responsabilité de l'intermédiaire de voyages ne s'applique que dans le cas où l'intermédiaire de voyages a commis une faute dans son obligation d'assistance au cas où des problèmes surviennent.

Il se révèle du dossier que l'intermédiaire de voyages n'était pas averti du problème lors du séjour. Après le voyage, et dès qu'elle a reçu la plainte des demandeurs, la première défenderesse a informé la seconde défenderesse.

Les demandeurs ne prouvent donc pas que la première défenderesse a commis une faute.

### **En ce qui concerne la responsabilité de la deuxième défenderesse :**

L'Article 14 des conditions générales de la Commission des Litiges Voyages, applicable *in casu*, prévoit que « *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 d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services...* ».

L'Article 4 de la Loi du 16 février 1994 prévoit que la description de certains services, y inclus le logement, communiquée au voyageur, « *ne peut contenir aucune indication trompeuse* ».

L'Article 5 (2°) de la Loi du 16 février 1994 prévoit que « *si une brochure est mise à la disposition du voyageur, elle doit indiquer de manière précise, lisible, apparente et non équivoque le prix ainsi que les données pertinentes relatives ... au mode d'hébergement, sa situation, sa catégorie ou son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique, en vertu de la réglementation du pays d'accueil et, l'attention du voyageur doit être attirée sur la différence entre cette classification et les normes en vigueur en Belgique.* »

Il résulte des pièces fournies par les demandeurs que le service, y inclus le logement obtenu, n'était pas conforme aux attentes que les demandeurs pouvaient raisonnablement avoir sur base des photos figurant dans la brochure de la deuxième défenderesse.

Dans tel cas il est clair que l'organisateur de voyage n'a pas respecté son obligation et que les demandeurs ont subi un dommage. L'Article 18 de la Loi du 16 février 1994 prévoit que « *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* ».

Néanmoins, il faut également tenir compte de l'article 20 de la Loi du 16 février 1994 qui prévoit que « *tout défaut dans l'exécution du contrat, constaté sur place par le voyageur, doit être signalé par le voyageur le plus tôt possible par écrit ou sous toute autre forme appropriée aux prestataires de services locaux concernés* ». Cette obligation dans le chef du voyageur fait partie de l'obligation générale de chaque partie de limiter ses propres dommages et intérêts.

Dans les circonstances décrits ci-dessus et à défaut d'autres spécifications des parties, le collège arbitral ne peut que fixer des dommages et intérêts de manière *ex aequo et bono*. Tenant compte de ce qui précède, le collège arbitral évalue les dommages et intérêts dans le chef des demandeurs à un montant *ex aequo et bono* de 80 EUR.

### **III. LES FRAIS**

Il est expressément précisé dans l'article 30 du Règlement des Litiges que si les parties en cause n'obtiennent que partiellement satisfaction, le collège arbitral peut statuer sur le partage des frais. Dans le cas présent il convient de partager les frais entre les demandeurs (50%) et la deuxième défenderesse (50%).

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Statuant contradictoirement:

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande recevable et fondée dans la mesure qui suit :

Condamne la deuxième défenderesse à payer aux demandeurs le montant de 80 EUR de dédommagement.

Partage les frais de procédure entre les demandeurs (57,62 EUR) et la deuxième défenderesse (57,62 EUR).

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 15 décembre 2015.