

**SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA
COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

AUDIENCE DU 22 OCTOBRE 2013

En cause de :

Monsieur A et Madame B, tous deux domiciliés à XXX,

Demandeurs ;

Représentés à l'audience par C, avocat dont les bureaux sont établis à XXX.

contre :

OV, ayant son siège social à XXX

Licence : XXX,

BCE : XXX

Défenderesse

Représentée à l'audience par Madame D, Supervisor au service clientèle

Nous soussignés :

1° Monsieur XXX, domicilié à XXX, Président du Collège

2° Madame XXX, domiciliée à XXX,

3° Madame XXX, domiciliée à XXX,
représentant les droits des consommateurs,

4° Madame XXX, domiciliée à XXX,

5° Monsieur XXX, domicilié à XXX,
représentant le secteur de l'industrie du tourisme

assistés de Madame XXX en qualité de greffier,

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé boulevard du Roi Albert II, 16 (Ministère des Affaires Economiques) à 1000 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, rédigé, complété, signé le 22 avril 2013 ; les demandeurs ayant donné par ailleurs procuration à leur conseil Maître XXX, avocat, dont les bureaux sont établis à XXX, aux fins d'introduire en leur nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages A.S.B.L.

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 22 octobre 2013
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 22 octobre 2013

1) La Procédure

Il découle du dossier que les parties ont donné leur accord exprès de soumettre leur litige à la procédure arbitrale.

Le collège arbitral de Céans est donc compétent pour connaître du présent litige, aucun moyen d'incompétence n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

2) Les faits

Il résulte des pièces du dossier et des déclarations à l'audience que les demandeurs ont réservé le 2 janvier 2012 auprès de la défenderesse, via leur agence IV, un voyage en Croatie, du 11 au 21 septembre 2012, comprenant les vols aller/retour Bruxelles-Dubrovnik et un séjour à l'hôtel A en formule all inclusive, pour un prix total de 2.200 EUR,

4 jours avant le départ, la défenderesse a annoncé aux demandeurs que l'hôtel A était en « overbooking ». Un autre hôtel, l'hôtel B, a été proposé par la défenderesse et accepté par les demandeurs.

Les demandeurs affirment que leur séjour ne s'est pas déroulé conformément à leurs attentes.

Leurs griefs sont, en substance, les suivants :

- Village de vacances trop petit sans animations ni commerce dans les environs immédiats
- Trop d'escaliers
- Piscine trop petit, avec eau de mer
- Heures d'ouverture des bars trop restreintes (seul le bar de la piscine était ouvert pendant la journée)
- Café et jus de fruit exécrables au petit-déjeuner, pas de café après déjeuner et dîner, choix limité de desserts au buffet, formule all inclusive décevante, pas de glaces pendant la journée
- Standing général en dessous des attentes
- Chambre petite sans charme

Les demandeurs se sont plaints sur place auprès du représentant de la défenderesse, qui leur a offert une excursion en compensation.

Lors du vol de retour, les demandeurs ont subi un retard de 4 heures. Ils se plaignent de n'avoir reçu aucune assistance de la part de la défenderesse pendant ces heures d'attente.

Dès leur retour, les demandeurs ont demandé à leur conseil d'adresser une lettre de plainte à leur IV, réclamant le remboursement du prix du voyage.

Après un abondant échange de mails et de courriers entre parties, la défenderesse a formulé une proposition d'indemnisation de 80 EUR, qui a été rejetée par les demandeurs.

Les parties n'ayant pas pu trouver d'arrangement amiable à leur litige, les demandeurs ont décidé d'introduire la présente procédure arbitrale.

3) La demande

Les demandeurs sollicitent la condamnation de la défenderesse à leur payer une indemnité forfaitaire de 800 EUR, outre les frais d'arbitrage et une indemnité de procédure.

4) Décision en droit

4.1 Recevabilité des conclusions

Les demandeurs soulèvent à titre préliminaire que la défenderesse n'aurait pas communiqué ses conclusions à leur conseil, mais se réfèrent à justice pour ce qui est des conséquences.

La non-communication des conclusions aux avocats des parties n'est assortie d'aucune sanction dans le règlement d'arbitrage.

D'une manière générale, le collège arbitral doit veiller à ce que les droits des parties à la cause soient préservés tout au long de la procédure.

Le collège arbitral est d'avis que le cas en l'espèce, les droits des demandeurs n'ont pas été violés, d'autant plus qu'ils ont bien reçu, eux, les conclusions de la défenderesse et que celles-ci ont été dûment déposées au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages.

Les conclusions de la défenderesse sont recevables.

4.2 Le fond

L'article 17 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages stipule, en substance, 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.

La défenderesse a agi dans le cas d'espèce en tant qu'organisateur de voyages et est donc soumise aux règles de responsabilité prévue à cet article.

Selon l'article 18 de la même 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, sauf si (notamment) les manquements sont imputables à un événement que l'organisateur de voyages ne pouvait ni prévoir ni éviter même en faisant preuve de la plus grande prudence, en ce non compris les « overbookings ».

Il appartient aux demandeurs de fournir la preuve des reproches qu'ils formulent.

Dans le cas d'espèce, le collège arbitral constate que plusieurs de ces reproches ne sont étayés par aucun élément de preuve et sont largement subjectifs.

Il s'agit notamment de la qualité du café, des jus de fruits, du buffet, de l'ouverture de bars, de l'absence de glaces, de la formule all inclusive décevante.

Plus fondamentalement, le collège arbitral estime, sur base de l'entière des éléments du dossier et des attentes que les demandeurs pouvaient raisonnablement avoir en ayant réservé au départ l'hôtel A, que l'hôtel B ne pourrait être considéré comme étant de qualité équivalente. Ainsi par exemple, le prix de l'hôtel B est considérablement inférieur et sa localisation et situation est différente. La présence de nombreux escaliers était certes mentionnée dans la brochure, mais il n'était pas précisé à quel point leur utilisation était indispensable pour se déplacer au sein de l'hôtel.

La défenderesse a raison lorsqu'elle affirme que les demandeurs ont accepté ce nouvel hôtel, mais il n'en reste pas moins que « l'overbooking » a été annoncé 4 jours avant le départ et que, comme ils l'expliquent, leur choix a été biaisé, n'ayant que l'option d'accepter cet hôtel ou de ne pas partir en vacances.

Le collège arbitral est d'avis que la demande est fondée à hauteur d'un montant qui peut être fixé *ex aequo et bono*) 400 EUR.

Il n'est pas prouvé que l'excursion offerte sur place, constituait une compensation financière, voire une compensation financière pour solde de tous comptes.

5) Les frais

La demande étant jugée fondée, la défenderesse est condamnée aux frais d'arbitrage de 10 EUR.

Les demandeurs exigent aussi une indemnité de procédure de 440 EUR.

Le règlement d'arbitrage prévoyant des règles spécifiques en matière de frais d'arbitrage, la demande d'indemnité est rejetée.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral statuant contradictoirement

Rejetant toutes autres conclusions plus amples ou contraires,

SA2013-0042

Dit la demande recevable et partiellement fondée.

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs de payer une somme fixée *ex aequo et bono* à 400 EUR, à majorer des intérêts aux taux légal depuis le 25 septembre 2013.

Déboute les demandeurs du surplus de leur demande.

Condamne la défenderesse aux frais d'arbitrage liquidés à 100 EUR.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 22 octobre 2013.
