

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

**AUDIENCE DU 15 OCTOBRE 2013**

**En cause de :**

Monsieur A et son épouse Madame B  
étant tous deux domiciliés à XXX

*Demandeurs comparissant tous deux personnellement à l'audience,*

**contre :**

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

*Défenderesse représentée à l'audience par Madame C, supervisor au service clientèle*

**Nous soussignés :**

- 1° Monsieur XXX, magistrat hre, domicilié XXX,
- 2° Madame XXX, domiciliée à XXX
- 3° Monsieur XXX, domicilié à XX , représentant les droits des consommateurs,
- 4° Monsieur XXX, domicilié à XXX,
- 5° Monsieur XXX, domicilié à XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme

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 25 mars 2013, la seconde nommée ayant donné par ailleurs procuration à son conjoint, Monsieur A, d'introduire en son nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages A.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 15 octobre 2013
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 15 octobre 2013

### **Qualification du contrat :**

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la défenderesse s'était engagée en son nom, moyennant paiement du prix global de 4.039,80 euros (selon confirmation de commande du 15.02.2012) de procurer aux parties demandresses un voyage en avion, vol de Bruxelles à Varadero via Frankfurt et séjour, all inclusive, du 05.01.2013 au 20.01.2013 à l'hôtel A à TRINDAD / CUBA.

La défenderesse a dès lors conclu un contrat d'organisation de voyages au sens de l'article 1.1 de la loi du 16 février 1994, relative aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages.

L'action est dès lors recevable, aucune des parties n'invoquant d'ailleurs quelque cause d'irrecevabilité.

### **Les faits :**

Ceux-ci résultent de l'exposé ci-avant et des positions respectives des parties qui se résument comme suit :

#### **A) Position des parties demandresses :**

Celle-ci a été précisée au questionnaire et dans divers courriers (notamment les lettres des 25 janvier et 22 mars 2013):

Ce n'est qu'en arrivant à l'hôtel qu'ils ont constaté que la chambre n'était pas conforme à leur commande et à leur attente légitime (chambre vétuste, gouttes tombant du plafond dans le hall et la salle de bain, fauteuils défoncés, nourriture impropre à la consommation) outre l'absence de délégué ou représentant de OV tant à l'aéroport étendu de Frankfurt et à l'hôtel, excursion non disponible et leur demande de changement d'hôtel sans paiement de suppléments n'a pas abouti.

Ils ont fait constater leurs doléances dans un compte rendu d'entretien du 16 janvier 2013.

En ce concerne la vue mer le mail de l'agence est clair et la précision entre les types de chambres relève du préposé de l'agence.

Le changement proposé finalement par le représentant local dans la localité de Varadero ne pouvait être accepté dès lors qu'un supplément de prix était exigé et que les caractéristiques de l'hôtel proposé ne figuraient pas dans la brochure OV, le délégué sur place était au surplus incapable de confirmer la catégorie et les commodités de l'hôtel.

Il y avait des frigos dans toutes les chambres, nécessaires pour maintenir l'eau au frais, sauf dans la leur.

La signature du compte rendu d'entretien ne signifiait en aucun cas une acceptation inconditionnelle ou définitive de la situation déplorable.

L'absence du délégué était bien réelle.

L'album de photos déposé prouve à suffisance qu'il ne pouvait s'agir d'un hôtel 4 étoiles (chambres vétustes, plafonds défoncés, urinoirs débordants, piscines sales, fauteuils de terrasse défoncés, idem pour les lits de plage). Ce n'est en réalité qu'un hôtel de passage.

Ils regrettent n'avoir pu faire les excursions envisagées et l'accueil tant à Frankfurt qu'à Cuba était en dessous de tout. C'est finalement grâce à l'hôtelier et non au représentant local qu'une autre chambre leur a été accordée après plusieurs jours mais cette autre chambre jouxtait l'entrée de l'hôtel et malheureusement n'était pas étanche aux bruits des cars et des roulettes des valises d'autres clients.

Ils postulent un dédommagement de 2.000,00 € car à leur estime le voyage a été complètement gâché.

***B) Position de la partie défenderesse, la OV:***

Celle-ci est contenue dans divers lettres (dont celles des 26 février et 22 mars 2013) et dans des conclusions du 1/08/2013.

Elle se résume comme suit :

- la chambre attribuée sur place du type xxx correspondait à la réservation. Si les demandeurs avaient voulu réserver une chambre avec vue sur mer (type yyy) ils auraient dû payer un supplément de 12,90 € par personne et par nuitée soit un supplément de 361,20 € pour 14 nuitées.
- les souhaits particuliers des demandeurs ont été transmis soigneusement à l'hôtelier mais il n'y a pas de garantie que de tels souhaits puissent être satisfaits sur place.
- dès que le délégué sur place a été mis au courant des désagréments, soit le 9 janvier 2013, il a cherché à remédier à la situation en proposant d'abord un changement d'hôtel (hôtel A à Varadero sans suppléments de prix), solution refusée, ensuite un changement de chambre (upgrade gratuit suite junior plus possibilité de réservation tous les jours dans différents restaurants à la carte).
- cette solution a été consignée dans le compte-rendu d'entretien ce qui signifie que les demandeurs ont accepté cette solution en règlement de leur plainte.
- concernant la nourriture, il est rappelé que l'appréciation est subjective et difficile à juger pour satisfaire en permanence la clientèle dès lors que l'hôtelier fait de son mieux.

- l'appréciation d'abandon manifestée parce que le délégué n'est pas contactable, ignore l'obligation des délégués sur place de prendre en charge plusieurs hôtels (RV affiché dans le hall de l'hôtel) et possibilité de contacter le service permanent de OV.
- la présence d'un frigo n'est pas garantie dans la brochure.
- le taux de satisfaction de cet hôtel est correct (moyenne générale de 7/10).
- les photos, malgré une grande attention leur accordée, n'illustrent pas les plaintes formulées, bien qu'il peut être admis que la piscine aurait pu être plus propre.
- la brochure précise expressément que le voyage impose une escale à Frankfurt.

En conclusion, elle estime la réclamation d'un montant de 2000 €, soit 50% du prix total du voyage et 125 % des prestations hôtelières nettement exagérée et hors de proportion et que les compensations offertes sur place plus une indemnité de 200 € telle que proposée par lettre du 26 février 2013 est une indemnisation correcte pour les désagréments subis, les frais d'arbitrage étant mis à charge des demandeurs.

## **DISCUSSION :**

### **Quant à la compétence du Collège arbitral de la Commission de litiges voyages :**

Les conditions générales de la défenderesse (article 18).stipulent expressément que les litiges non résolus par une conciliation pourront être soumis à l'arbitrage de la Commission de litiges voyages

Les demandeurs ont également postulé par écrit le même arbitrage le 25 mars 2013.

Le Collège arbitral est dès lors compétent pour connaître du litige, aucun moyen d'incompétence n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

### **Quant au fondement de la demande :**

Le Collège arbitral considère que la demande est fondée, sous réserve de ce qui sera dit ci-après quant à au montant du dommage.

Les photos déposées par les demandeurs prouvent à suffisance leurs doléances quant à l'état de la chambre qui leur a été dévolue à leur arrivée.

Elle ne correspond pas, visiblement, aux qualités indiquées dans la brochure de la défenderesse, à concurrence d'une moyenne **de 8/10** quant à l'évaluation faite du logement, brochure qui fait partie des éléments constitutifs du contrat et a donc valeur contractuelle lorsque la brochure prévoit des modalités du séjour ou du voyage (Cfr. sur ce point C. GUYOT, Le droit du tourisme, Larcier 2004 p.66).

Tenue par la loi du 16 février 1994 à **une obligation de résultat**, la défenderesse avait l'obligation de prendre toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et **gratuits** en vue de la poursuite du voyage (article 15 de la loi précitées).

Ceci visiblement a fait défaut, d'une part, parce que les demandeurs prouvent à suffisance les difficultés survenues sur place pour rencontrer Mr D représentant local de la défenderesse (cfr. avis du représentant aux valves de l'hôtel indiquant que les heures de visite sont annulées pour des raisons d'organisation !!!) et, d'autre part, par le supplément des prix des chambres d'hôtel à Vardero telles que présentées après plusieurs jours d'attente par ce même représentant (cfr. feuille manuscrite émanant du représentant local et mentionnant les suppléments de prix pour les hôtels proposés en remplacement).

En vertu de l'article 17 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages, 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 et des obligations qui en découlent, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de poursuivre les autres prestataires de service en responsabilité.

Il en résulte que l'organisateur de voyages est personnellement responsable vis-à-vis de ses clients des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.

En proposant en définitive une indemnisation de 200 euros la défenderesse a reconnu, à tout le moins implicitement, que les désagréments invoqués par les demandeurs étaient partiellement prouvés et justifiés.

Par ailleurs, la défenderesse ne peut être suivie lorsqu'elle soutient qu'en signant le compte – rendu d'entretien les demandeurs ont renoncé à toute autre indemnisation. En effet, le fait que les cases relatives l'une à la renonciation de toute autre demande et l'autre étant son contraire aient été cochées toutes **les deux** par le représentant sur place de la défenderesse ne permet plus d'y accorder le moindre effet juridique.

La demande est dès lors fondée en droit et en fait, sous réserve de ce qui sera dit ci-après quant aux dommages.

### Quant au dommage :

Compte tenu des désagréments réellement prouvés et dûment justifiés, à savoir ceux concernant les prestations hôtelières et leur contrevaletur financières dans le prix global du voyage, le Collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le montant du dommage en équité, à savoir ex aequo et bono, à 800 euros

L'offre formulée par la défenderesse, à savoir 200 euros, était manifestement insuffisante tout comme la réclamation des demandeurs frôlant les 125 % du prix des prestations hôtelières étaient nettement exagérée.

**Les frais d'arbitrage :**

L'article 28 du règlement des litiges de la C.L.V. met les frais d'arbitrage à charge de la partie qui succombe mais ce même règlement dispose que si les demandeurs n'obtiennent que partiellement satisfaction et si leur réclamation était exagérée, comme c'est le cas en l'espèce, une partie des frais peut leur être délaissée.

Il ne peut être perdu de vue que les frais de plainte sont calculés sur base de la demande initiale et que la défenderesse ne peut être tenue de la totalité des frais si cette demande est excessive.

Toutefois elle aura à supporter également une part de ces frais dès lors que son offre amiable est jugée insuffisante.

La répartition se fera dès lors pour ces raisons et en équité en délaissant à chacune des parties la moitié des frais d'arbitrage.

**PAR CES MOTIFS,**

Le Collège arbitral statuant contradictoirement

Rejetant toutes autres conclusions plus amples ou contraires,

Dit la demande recevable et partiellement fondée,

Fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à **huit cents (800) euros** ;

Condamne en conséquence la défenderesse, la OV, à payer aux demandeurs, les époux A et B, huit cents (800) euros sous déduction éventuelle de toute somme déjà versée aux demandeurs.

Déboute les demandeurs du surplus de leur demande pour la motivation précisée ci-avant.

Partage les frais d'arbitrage, liquidés à 200 euros, en délaissant à chacune d'elles la moitié de ceux-ci, soit 100 euros.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 15 octobre 2013.

---