

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 23 JUIN 2020

EN CAUSE Madame **A** et Monsieur **B**, domiciliés à XXX, XXX ;

Demandeurs

CONTRE: 1. La **SA IV**, ayant son siège XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000 ;

Première défenderesse

2. La **SA OV** ayant son siège social sis à XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 000.000.000.

Deuxième défenderesse

Vu:

- Les articles 1676 et suivants du Code Judiciaire ;
- Le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 24 janvier 2020 ;
- Les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;
- L'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- La convocation des parties à comparaître à l'audience du 23 juin 2020 ;
- L'accord des parties sur la procédure écrite ;
- L'instruction de la cause faite à l'audience du 23 juin 2020 ;

Nous soussignés :

Maître C, en sa qualité de président du collège arbitral ;
Madame D, en sa qualité de représentante des consommateurs ;
Madame E, en sa qualité de représentant de l'industrie du tourisme ;

Ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé à City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 BRUXELLES.

En leur qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé à City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 BRUXELLES.

Assistés de madame F, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière.

Avons rendu la sentence arbitrale suivante:

A. LES FAITS

1.

Les demandeurs ont réservé en date du 4 juillet 2019 via le site web www.OV.be un voyage à Varadero, Cuba pour 2 personnes du 9 octobre 2019 au 23 octobre 2019.

La réservation comprenait les vols aller-retour, ainsi que l'hébergement à l'hôtel Melia Peninsula Varadero (5*****) avec régime 'all-in'. Cette formule contenait entre autres le petit-déjeuner, le déjeuner et dîner-buffet ainsi que 2 repas par semaine dans les restaurants de spécialité au sein de l'hôtel.

La brochure de voyage des défendeurs indiquait que l'hôtel Melia Peninsula Varadero avait obtenu une moyenne de 7.7/10. Pour les repas, la moyenne de l'hôtel s'établissait à 6.1/10. Pour les chambres (7.3/10), le service (8.1/10) et l'emplacement de l'hôtel (7.9/10) la cote était bien plus élevée.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 3.492,90 EUR.

2.

Après un séjour de 6 jours à l'hôtel Melia Peninsula Varadero, les demandeurs formulaient en date du 15 octobre 2019 une première plainte concernant la qualité des repas.

D'après les demandeurs, cette qualité ne correspondait en rien à ce qu'ils pouvaient attendre d'un hôtel cinq étoiles.

L'hôtesse sur place a alors – pour des raisons purement commerciales – proposé aux demandeurs de changer d'hôtel pour le reste de leur séjour, à condition qu'ils paient un surcoût pour le séjour dans ce deuxième hôtel de qualité légèrement supérieure.

Cette proposition commerciale a été acceptée par les demandeurs.

3.

Après leur retour de vacances, les demandeurs déposaient plainte le 26 octobre 2019 auprès des défendeurs via leur site web. Une copie de cette plainte n'a jamais été jointe au dossier.

Le 24 janvier 2020, l'affaire émarginée a été portée devant la Commission de Litiges Voyages. Dans le questionnaire, les demandeurs indiquaient que les repas servis dans le deuxième hôtel, étaient eux aussi de piètre qualité.

B. LA PROCEDURE

4.

Le Collège Arbitral constate être compétent pour connaître de la demande.

C. LA DEMANDE

5.

Dans le questionnaire du 24 janvier 2020, les demandeurs demandent le remboursement des frais de changement d'hôtel ainsi qu'un dédommagement pour le reste des vacances où ils ont 'continué à mal manger' et ce à concurrence d'un montant total de 700,00 EUR.

D. LA QUALIFICATION DU CONTRAT

6.

Il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé un voyage en date du 4 juillet 2019, si bien que la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente des voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage, doit être appliquée.

Il s'avère que la deuxième défenderesse est intervenue comme organisateur et que dès lors, un contrat de voyage à forfait a été conclu entre les parties, conformément à l'article 2,3° de la loi du 21 novembre 2017.

La première défenderesse quant à elle est intervenue comme détaillant au sens de l'article 2,8 de la loi du 21 novembre 2017.

Ces qualifications ne sont pas sujettes à discussion.

E. DISCUSSION

7.

L'article 33 de la loi du 21 novembre 2017 stipule que l'organisateur est responsable de la bonne exécution des services de voyage.

La première défenderesse ne peut en sa qualité de détaillant d'être tenue pour responsable d'une éventuelle non-conformité lors de l'exécution du voyage à forfait.

8.

D'après les demandeurs, les repas servis à l'hôtel Melia Peninsula Varadero étaient visuellement et gustativement de mauvaise qualité.

Il émane des pièces du dossier que les demandeurs ont uniquement formulé une plainte concernant le buffet qui était servi dans le restaurant principal de l'hôtel.

Aucune plainte ne semble avoir été formulée concernant la qualité des repas servis dans les restaurants de spécialité que comptent l'hôtel. De plus, les plaintes ne semblent avoir été formulées sur place qu'après six jours.

Force est de constater que les demandeurs avaient été informés avant leur départ de l'évaluation par des clients de l'hôtel de la qualité des repas. La brochure de voyage évaluait cette qualité sur une échelle de 10 à 6.1.

Le Collège Arbitral estime que les photos qu'apportent les demandeurs, concernent le buffet servi à l'hôtel Melia Peninsula Varadero. Ces photos montrent un large buffet, très varié, et non pas une qualité qui laisserait à désirer.

Une éventuelle non-conformité ne peut objectivement être décelée. Sans doute, les demandeurs n'ont pas apprécié les mets servis mais cette appréciation subjective ne peut amener le Collège Arbitral à conclure à une non-conformité conformément à la loi du 21 novembre 2017. Des goûts et des couleurs, on ne discute pas.

9.

Pour des raisons purement commerciales, il a été proposé sur place aux demandeurs de changer d'hôtel, proposition qu'ils ont acceptée. Le surcoût de cette nouvelle réservation de l'ordre de 200,00 EUR (en réalité 194,00 EUR) a été accepté et payé par les demandeurs.

10.

Ils prétendent que dans ce deuxième hôtel, les repas étaient d'aussi mauvaise qualité que dans le premier. Cependant, aucune explication n'est donnée à ce propos et aucune information concernant cet hôtel n'est jointe au dossier.

Le Collège Arbitral ne peut dès lors que constater qu'aucune preuve objective n'est apportée quant à la soi-disant piètre qualité des repas servis dans ce deuxième hôtel.

11.

En conclusion, aucune non-conformité n'est établie. Les plaintes des demandeurs sont essentiellement basées sur une appréciation personnelle et subjective qui ne peut amener à un dédommagement.

Les demandeurs doivent donc être déboutés de leur demande.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare celle-ci à l'encontre des défenderesses non-fondée et en déboute les demandeurs.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 23 juin 2020