

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 14 FEVRIER 2019**

**En cause:**

Madame A et Monsieur B domiciliés à XXX, XXX

Demandeurs

Présents en personne à l'audience

**Contre:**

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

Défenderesse

Représentée à l'audience par Maître C, loco Maître D, avocat à XXX, XXX

**Nous soussignés:**

Maître E, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Madame F, en sa qualité de représentante des consommateurs;

Madame G, en sa qualité de représentante des consommateurs;

Madame H, en sa qualité de représentante de l'industrie du tourisme;

Madame I, 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 City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles,

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

assistés de Madame J, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière,

**Avons rendu la sentence suivante:**

**A. En ce qui concerne la procédure**

Vu les articles 1676 et suivants du Code Judiciaire ;

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 18 décembre 2018 ;

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

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

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

Vu la convocation des parties à comparaître à l'audience du 14 février 2019;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 14 février 2019.

**B. En ce qui concerne le fond de l'affaire**

*1. Les faits pertinents*

**1.**

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des explications des parties à l'audience et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage en Indonésie comprenant des séjours à Java, Bali et Lombok, ainsi que les transports y relatifs, pour une période du 30 juillet 2018 au 14 août 2018.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 11.230 EUR.

**2.**

Alors que le soir du 5 août 2018 les demandeurs séjournent à l'hôtel K, un tremblement de terre violant frappe Lombok, où ils doivent se rendre le 7 août pour un séjour balnéaire de quatre jours à l'hôtel L.

Les demandeurs envoient le même soir un mail à la défenderesse afin de l'informer de la situation et de savoir quelles dispositions ils doivent prendre pour poursuivre le voyage en sécurité.

Ils contactent également le SPF Affaires Etrangères, qui conseille de reporter tous les déplacements non-essentiels vers Lombok.

Le matin du 6 août les demandeurs prennent contact avec XXX, le représentant de la défenderesse sur place. La défenderesse leur a d'ailleurs elle-même conseillé de prendre contact avec XXX, par mail du 6 août de 9h42.

XXX conseille alors aux demandeurs de séjourner plutôt à Seminyak, sur l'île de Bali et donc à un endroit plus éloigné de Lombok.

Interrogés par XXX s'ils ont une idée d'hôtel de remplacement, ils proposent l'hôtel M à Seminyak, sur conseil du manager de l'hôtel K où ils se trouvaient à ce moment et qui fait donc partie de la même chaîne.

XXX relogé ainsi les demandeurs dans cet hôtel et en informe visiblement la défenderesse, qui confirme dans son mail du 6 août de 15h39 être au courant que les demandeurs sont hébergés à Bali.

Dans leur mail du 6 août à 17h15 les demandeurs écrivent à la défenderesse qu'ils sont conscients que le coût de cet hôtel est sans doute plus élevé, mais ils acceptent de supporter les frais, sous déduction du montant initialement prévu pour les 4 nuitées à Lombok.

Le 7 août, la défenderesse répond : « confirme que le prix des nuitées Lombok et de la traversé est déduit, et annonce un supplément pour le M à Seminyak de 920 USD pour trois nuits.

Le 7 août dans la soirée, XXX demande aux demandeurs de payer le supplément de 1.572 USD (après déduction des nuitées déjà payées et payées).

Les demandeurs paient cette somme.

Par mail du 7 août 2018 les demandeurs invitent toutefois la défenderesse à leur communiquer les détails du supplément, qu'ils trouvent « exorbitant ». Dans le même mail, ils confirment prendre en charge les frais pour la modification des vols suite au changement de départ du vol (Bali au lieu de Lombok), comme proposé par la défenderesse (ces frais ne seront finalement pas imputés aux demandeurs).

Le 9 août, la défenderesse communique aux demandeurs des informations sur le supplément, qu'ils trouvent cependant peu claires, voire contradictoires.

### 3.

Une fois rentrés en Belgique, les demandeurs tentent de trouver un arrangement avec la défenderesse sur un remboursement partiel du supplément. Une proposition de partage à 50/50 du supplément est rejetée.

C'est ainsi que les demandeurs ont lancé la présente procédure d'arbitrage.

2. La demande

4.

Dans le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, les demandeurs réclament :

- 50% du supplément pour l'hôtel M à Seminyak, soit 675 EUR.
- des dommages moraux à raison de 300 EUR

3. Qualification de la relation contractuelle

5.

Il résulte des pièces du dossier soumis au Collège arbitral que la défenderesse est intervenue en tant qu'organisateur de voyage au sens de la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et d'intermédiaire de voyages (ci-après « la Loi ») vis-à-vis des demandeurs, voyageurs, et qu'il existe dès lors un contrat d'organisation de voyage entre eux.

Cette qualification n'est pas contestée par la défenderesse.

4. Discussion

6.

Les demandeurs limitent leur demande au remboursement, par la défenderesse, de la moitié du supplément qu'ils ont payé pour être relogés à l'hôtel M à Seminyak.

Il résulte des mails échangés et déposés dans le dossier que les demandeurs ont accepté de prendre en charge le supplément.

Devant la Commission de Litiges Voyages (que ce soit dans leur lettre initiale du 7 novembre 2018 ou dans leurs explications à l'audience) ils maintiennent cette position. Le collège arbitral en prend acte.

7.

En revanche, les demandeurs trouvent ce supplément exorbitant.

Ils affirment aussi qu'ils n'ont pas à subir seuls ce supplément, étant donné que la défenderesse les a laissés dans le flou quant aux détails du prix de l'hôtel M à Seminyak (comparé au prix de l'hôtel à Lombok).

8.

Le collège arbitral estime que tant XXX que la défenderesse, auraient pu être plus transparents sur le supplément exact que les demandeurs devaient payer. Les informations fournies par la défenderesse n'étaient pas claires à cet égard.

En revanche, force est de constater que l'hôtel M à Seminyak est d'une catégorie bien supérieure (5\* luxe) à l'hôtel L à Lombok (4\*).

Les demandeurs ont par ailleurs été logés dans une suite de catégorie 3, plus chère que la suite de base, à savoir la « yyy Suite », et bien supérieure à la chambre avec vue océan partielle (chambre de 2<sup>ème</sup> catégorie dans cette hôtel) réservée initialement à Lombok et ont reçu les services y afférents.

Le collègue arbitral est conscient que le tremblement de terre a dû causer une certaine confusion sur place, mais il appartenait aussi aux demandeurs de s'inquiéter davantage sur la hauteur précise du supplément et d'interroger XXX a cet égard, ou le manager de leur hôtel à Ubud qui les a dirigés vers l'hôtel à Seminyak, d'autant plus que cet hôtel se démarquait de par ce catégorie (5\* luxe).

Il y a aussi lieu de rappeler que les demandeurs ont *payé* le supplément.

**9.**

La défenderesse soutient, quant à elle, que les demandeurs ont décidé, sans concertation avec elle, d'opter pour l'hôtel M à Seminyak, plus luxueux et plus cher que l'hôtel initialement prévu, et l'ont ainsi mis devant le fait accompli.

Cette position n'est pas acceptable : il n'est pas contestable que XXX agit comme représentant de la défenderesse. C'est bien elle qui a relogé les demandeurs. La défenderesse était d'ailleurs au courant que les demandeurs avaient été relogés à Bali, comme cela résulte des mails au dossier.

**10.**

Le collègue arbitral observe cependant qu'un supplément de 920 USD a été annoncé par la défenderesse pour 3 nuits.

Les demandeurs ont finalement résidé 4 nuits au M à Seminyak, ce qui donne un prix de 1.226 USD).

En revanche, le supplément porté en compte était de 1.572 USD, ce qui signifie que les demandeurs ont payés 346 USD de trop.

Il convient à la défenderesse de restituer la différence.

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Dit la demande recevable et partiellement fondée.

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs un montant de 346 USD selon le taux de conversion en EUR de la date de la présente sentence arbitrale.

Ainsi jugé à Bruxelles à l'unanimité des voix à Bruxelles le 14 février 2019