

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 9 septembre 2021**

**En cause :**

1. Monsieur A et son épouse, Madame B, domiciliés à XXX - XXX,
2. Mademoiselle C, domiciliée à XXX - XXX,
3. Monsieur D, domicilié à XXX - XXX.

Demandeurs

Représentés à l'audience par Maître E, loco Me F, avocat dont le cabinet est sis XXX à XXX ;

**Contre :**

La IV, ayant son siège sis à XXX - XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 000.000.000

Première défenderesse

Pas présente, ni représentée à l'audience

**Et :**

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

Représentée à l'audience par Mr G, Quality Team Supervisor

**Nous soussignés :**

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

Madame I, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur J, 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 K, 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 25 juin 2021 ;

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

Vu la convocation des parties du 5 juillet 2021 à comparaître à l'audience du 9 septembre 2021 ;

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

Vu l'instruction de l'affaire à l'audience du 9 septembre 2021 ;

Compte tenu du fait que le collège arbitral, après enquête, établit qu'il est autorisé à connaître de la présente affaire ;

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

*1. Les faits pertinents*

**1.**

Il résulte des dossiers et des pièces déposées par les parties ainsi que de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé, en date du 8 novembre 2018, par l'intermédiaire de la première défenderesse un voyage pour quatre personnes en République Dominicaine

(Punta Cana), pour la période du 2 au 18 juillet 2019, voyage organisé par la deuxième défenderesse.

La réservation comprenait les vols aller-retour ainsi que le séjour à l'hôtel Viva Wyndham Dominicus Beach 4\*, en formule all-in.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 6.563,20 €.

## 2.

Après leur retour, les demandeurs font, par l'intermédiaire de la première défenderesse, parvenir à la deuxième défenderesse un dossier photographié pour faire part de leur mécontentement par rapport à l'hôtel.

Ils se plaignent de la non-conformité de la chambre à la description de la brochure, du manque de frigo (minibar) et de percolateur dans la chambre, du manque de climatisation en chambre pendant une semaine, du manque d'hygiène en général (invasion d'insectes dans la chambre, piscine mal entretenue), des coupures d'eau et d'électricité, et du personnel peu serviable et même désagréable.

Le 1<sup>er</sup> février 2020, les demandeurs reçoivent la réponse de la deuxième défenderesse, qui leur propose un dédommagement de 328.45 euros, soit 5% du montant total de la réservation.

Le 7 mai 2020, le conseil des demandeurs, qui n'acceptent pas la proposition susdite, fait parvenir un courriel à la deuxième demanderesse réclamant un dédommagement de 3.000 euros.

## 3.

Le 25 juin 2021, les demandeurs se sont adressés à la Commission de Litiges Voyages. Dans le questionnaire de saisine, ils réclament un dédommagement de 3.000 euros.

### 2. Qualification de la relation contractuelle

## 4.

En se basant sur les pièces du dossier soumis à son appréciation, le Collège Arbitral constate que Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (ci-après « la Loi ») est applicable dans le cadre de la présente procédure.

Plus particulièrement, le Collège constate qu'un « *contrat de voyage à forfait* » au sens de l'article 2, 3<sup>o</sup> de la Loi (notamment « *un contrat portant sur le voyage à forfait formant un tout*

*ou, si le voyage à forfait est fourni dans le cadre de contrats séparés, tous les contrats couvrant les services de voyage compris dans le voyage à forfait* ») a été conclu entre les parties.

Les demandeurs doivent ainsi être considérés comme des “voyageurs” (notamment des “personnes cherchant à conclure un contrat relevant du champ d`application de la présente loi ou ayant le droit de voyager sur la base d`un tel contrat déjà conclu”) au sens de l`article 2, 6° de la Loi.

La première défenderesse doit être considérée comme « détaillant » (notamment « un professionnel autre que l`organisateur qui vend ou offre à la vente des voyages à forfait élaborés par un organisateur ») au sens de l`article 2, 9° de la Loi.

La deuxième défenderesse doit être considérée comme « organisateur » (notamment « un professionnel qui élabore des voyages à forfait et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l`intermédiaire d`un autre professionnel ou encore conjointement avec un autre professionnel ») au sens de l`article 2,8° de la Loi.

### 3. Discussion

#### 5.

Le 8 novembre 2018, les demandeurs ont réservé par l`intermédiaire de la première défenderesse un voyage pour quatre personnes en République Dominicaine (Punta Cana), pour la période du 2 au 18 juillet 2019, voyage organisé par la deuxième défenderesse.

La réservation comprenait les vols aller-retour ainsi que le séjour à l`hôtel Viva Wyndham Dominicus Beach 4\*, en formule all-in.

Le prix du voyage s`élevait à la somme de 6.563,20 €.

#### 6.

En l`occurrence les demandeurs se prévalent de plusieurs défauts et manquements et réclament de la part de la deuxième défenderesse une compensation évaluée *ex aequo et bono* à 3 .000,00 EUR.

Ainsi ils font valoir en conclusions :

- l`absence de minibar et de machine à café dans les chambres,
- un manque général de propreté des chambres (draps de lits tâchés, murs et plafonds et robinetterie sales, présence d`un cafard, etc.),
- que la climatisation d`air dans une des chambres ne fonctionnait pas,
- qu`il y a eu plusieurs coupures d`eau pendant leur séjour,
- qu`ils ont dû subir une panne d`électricité,

et en tiennent la deuxième défenderesse pour responsable.

#### 7.

Il se déduit du contrat de voyage que les demandeurs avaient réservé des chambres de type 25, qui étaient des chambres dites 'promo'. Or, selon le descriptif de l'hôtel il n'y a pas de minibar ni de machine à café prévus dans l'équipement d'une chambre de ce type.

Il n'est pas contesté par ailleurs par les demandeurs qu'ils ont reçu, en compensation du désagrément causé par la panne de l'air-conditionné, une cafetière dans une des chambres, ni qu'il leur a été proposé des chambres supérieures, qu'ils ont refusées ne souhaitant pas payer le supplément de prix y correspondant.

**8.**

Il résulte de la note émanant de l'hôtelier versée au dossier par la deuxième défenderesse que les demandeurs se sont plaints, le 4 juillet 2019, soit le lendemain de leur arrivée sur place, du non-fonctionnement de la climatisation d'air et d'une lampe dans une des chambres ainsi que du fait que les chambres n'étaient pas propres au moment de leur arrivée.

Suivant la note, les services de l'hôtel ont fait le nécessaire pour remédier auxdits manquements et, ainsi toujours la note, les demandeurs auraient fait savoir le 5 juillet 2019 à l'hôtelier que les problèmes avaient été résolus.

**9.**

Il n'y a pas de traces au dossier que les demandeurs auraient formulé des plaintes durant leur séjour concernant des ruptures d'eau ou d'électricité ni par rapport aux autres manquements soulevés seulement après leur retour (présence de tablettes de chlore dans la piscine pour enfants, personnel désagréable et indiscipliné, ...).

**10.**

La deuxième défenderesse a accordé aux demandeurs une compensation de 328,45 EUR, correspondant à 5% du prix total du voyage, vols inclus. Cette compensation a été accordée sous forme de note de crédit datée du 26 décembre 2019 en faveur de la première défenderesse.

De l'avis du collège arbitral cette indemnisation constitue une compensation équitable et suffisante pour les désagréments subis par les demandeurs, qui ont par ailleurs pu poursuivre leurs vacances jusqu'à la fin prévue, soit jusqu'au 18 juillet 2019, et ont ainsi pu bénéficier de l'entièreté des prestations prévues au contrat de voyage.

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande.

Déclare la demande à l'encontre de la première défenderesse fondée dans la mesure précisée ci-après.

Déclare la demande à l'encontre de la deuxième défenderesse non fondée.

Condamne, pour autant que nécessaire, la première défenderesse au paiement aux demandeurs de la somme de 328,45 EUR qu'elle a reçu, en tant que mandataire des demandeurs, de la part de la deuxième partie défenderesse sous forme de note de crédit datée du 26 décembre 2019.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix, le 9 septembre 2021.