

**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 ne comparaisant pas personnellement mais tous deux représentés à l'audience par Maître c, avocat au barreau de Namur, 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 Maître D, avocate au barreau de Bruxelles, substituant son Confrère Maître E, avocat au barreau de Bruxelles, dont les bureaux sont établis à XXX*

**Nous soussignés :**

- 1° Monsieur XXX, magistrat hre, domicilié XXX,
- 2° Madame XXX, domiciliée à XXX
- 3° Monsieur XXX, domicilié à XXX , 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 28 janvier 2013, les demandeurs ayant donné par ailleurs procuration à leur conseil Maître C, 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 .

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 et conclusions écrites déposées par elles,
- les moyens développés par écrit (conclusions) 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 6.335. Euros (selon facture du 30/03/2012) de procurer aux parties demanderesses un voyage en avion, vol de Paris à San Salvador et séjour à l'Hôtel A du 04.04.2012 au 11.04.2012

Il en résulte que la défenderesse a dès lors conclu un contrat d'organisation de voyages au sens de l'article 1n1 de la loi du 16 février 1994.

Que l'action est partant recevable, aucune des parties n'invoquant par 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 demanderesses :**

Celle-ci a été précisée au questionnaire, dans des conclusions écrites du 6 septembre 2013 et dans divers courriers (notamment la lettre de leur conseil du 17 avril 2012).

Elle peut être synthétisée comme suit :

1° Les demandeurs ont été déçus de ne pas trouver dans l'hôtel la qualité d'infrastructure à laquelle ils pouvaient s'attendre (frigo non nettoyé, prise de courant dénudée, état lamentable de la robinetterie, joint de porte desserré).

2° Ils furent très perturbés par la différence de prix accordé à d'autres vacanciers pour la même période de vacances dans des chambres de qualité supérieure (soit respectivement 1.676,00 € et 1.865,00 €), faisant valoir un manque de transparence par rapport à la clientèle du A quant aux conditions de réservation « dernière minute » qualifié de pratique trompeuse de la bonne foi du consommateur.

Finalement dans un souci d'apaisement, ils postulent l'indemnisation forfaitaire leur proposée par la défenderesse dans un courrier du 25 mai 2012, soit un principal de 450 € à majorer des

intérêts depuis le 17 avril 2012 et mise des frais d'arbitrage à charge de la défenderesse ou à tout le moins un partage moitié-moitié desdits frais d'arbitrage entre parties.

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

Celle-ci est communiquée notamment dans les lettres des 4 et 25 mai 2012, des conclusions du 2 août 2013 et des conclusions de synthèse reçues au secrétariat de la C.L.V. le 23 septembre 2013. .

Elle se résume comme suit :

1° Elle mentionne en premier lieu que les demandeurs ont bénéficié d'une ristourne de 500,00 € (offre « Un air d'été »).

Les offres de prix inférieures au prix payé par les demandeurs n'étaient disponibles qu'en France et pour une période très limitée compte tenu des disponibilités et d'un certain quota.

Les conditions générales OV stipulent expressément que ces offres « last minute » sont soumises à des quotas et les demandeurs ont signé sur le bon de réservation qu'ils avaient bien pris connaissance de ces conditions générales.

Il est dès lors exclu que les demandeurs puissent bénéficier d'une réduction supplémentaire sur le prix payé.

2° Quant à l'état de la chambre, la défenderesse constate que les demandeurs n'ont pas formulé de plainte sur place la privant de la sorte de la possibilité de faire une enquête sur place.

Elle estime que le geste commercial posé à hauteur de 450 € était amplement suffisant.

En ordre principal, elle postule le débouté de la demande et à titre subsidiaire de déclarer satisfaisante l'offre de dédommagement portant sur 450 €, les frais d'arbitrage étant laissés à charge des demandeurs.

**DISCUSSION :**

**1° Quant à la compétence du Collège arbitral de la Commission de litiges voyages :**

Les conditions générales de la défenderesse (article 10 verbo : plaintes /litiges) 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.

## **2° Quant au fondement des demandes :**

Après examen de tous les éléments de la cause, le Collège arbitral ne peut que constater que les deux demandes formulées initialement par les demandeurs ne sont pas fondées à suffisance de fait et de droit :

### **a) quant au prix du voyage :**

Les demandeurs ne contestent pas avoir bénéficié d'une certaine promotion quant au prix (ristourne suite à la promotion « air d'été »).

Quant aux promotions « last minute » accordées à d'autres clients A, de nationalité française, la défenderesse a démontré de manière plausible et justifiée par pièces qu'il s'agissait de promotion limitée en temps et en quota, deux conditions que les demandeurs ne remplissaient pas lors de la commande de leur voyage.

Il est totalement exagéré de soutenir que le procédé utilisé par la défenderesse aurait été trompeur ou qu'il violerait la bonne foi due aux conventions.

Les demandeurs en renonçant- dans leurs conclusions à postuler une indemnisation de ce chef admettent - à tout le moins implicitement- le bien-fondé des explications détaillées données à ce propos par la défenderesse.

### **b) quant à l'état de la chambre :**

Les défauts invoqués non seulement sont minimes (joint desserré, frigo à nettoyer, une prise de courant dont le boîtier est détaché, défaut de la robinetterie) mais surtout n'ont pas donné lieu à une plainte sur place, privant ainsi le personnel de la défenderesse de la possibilité d'y remédier sans délai ni grands frais.

Les demandeurs ont de la sorte manqué à leur obligation telle que stipulée par l'article 20 de la loi du 16 février 1994 qui impose au voyageur de signaler sur place aux prestataires des services locaux concernés tout défaut dans l'exécution du contrat, ceci précisément pour permettre à ces derniers d'y remédier et ce n'est que s'il n'est pas donné suite aux réclamations justifiées du voyageur que ce dernier est justifié à postuler une indemnisation.

**Conclusion :** Il résulte de ces considérants que l'action introduite par les demandeurs n'est pas fondée à suffisance et qu'ils ont eu le tort de ne pas accepter le bon de valeur de 450 € que l'organisateur du voyage leur avait proposé à titre de geste commercial.

Bien que le Collège arbitral n'ait pas à prononcer de condamnation de ce chef, rien n'empêche évidemment la défenderesse à maintenir et exécuter ce geste commercial au profit des demandeurs, ceci pour maintenir un climat d'apaisement entre parties.

## **Les frais d'arbitrage :**

SA2013-0033

L'article 28 du règlement des litiges de la C.L.V. met les frais d'arbitrage à charge de la partie qui succombe, soit en l'espèce les demandeurs.

**PAR CES MOTIFS,**

Le Collège arbitral statuant contradictoirement

Rejetant toutes autres conclusions plus amples ou contraires,

Dit la demande recevable mais non fondée,

En déboute les demandeurs et laisse à leur charge les frais d'arbitrage liquidés à 151,10 €.

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

---