

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 4 AVRIL 2019

En cause:

Madame A, Monsieur B et leurs enfants C et D domiciliés à XXX, XXX
Demandeurs

Représentée à l'audience par Mme A et Mr B

Contre:

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

Première défenderesse

Représentée à l'audience par Mme E, Customer Service Team Supervisor

et

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

Deuxième défenderesse

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

Nous soussignés:

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

Madame H, en sa qualité de représentante des consommateurs;

Madame I, en sa qualité de représentante 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 30 janvier 2019 ;

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 4 avril 2019;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 4 avril 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 se plaignent de l'hôtel Iberostar Playa Alameda de Cuba réservé par l'agence de IV de La Louvière (agence appartenant à la deuxième défenderesse) auprès de OV (la première défenderesse) pour un séjour du 30 juin 2018 au 7 juillet 2018, au prix de 963.60 EUR.

Leur plainte porte principalement sur :

- Publicité mensongère, l'hôtel ne correspondait en rien aux photos (salon de coiffure à l'abandon, salle de gym à l'abandon, spa à l'abandon)
- Saleté dans la chambre : poils – literie pourrie
- Literie détériorée (ma fille de 9 ans avait le dos rouge le matin suite aux ressorts du matelas)
- Fourmis partout y compris dans le lit
- Nourriture au buffet pourrie
- Chaudière en panne dès la 1^{er} soir, pas d'eau chaude pendant tout le séjour

2.

Sur place, les demandeurs ont contacté IV La Louvière qui leur a communiqué le numéro d'urgence de première défenderesse afin qu'une solution puisse être recherchée.

3 plaintes ont été déposées en l'espace de 6 jours. Un compte rendu a été établi par la première défenderesse.

3.

A leur retour en juillet 2018, les demandeurs se sont rendus à l'agence qui leur a conseillé d'envoyer une plainte avec photos et vidéos par mail à la première défenderesse. Plusieurs courriels ont ainsi été envoyés à la première défenderesse tant par les demandeurs que par la deuxième défenderesse

En octobre, toujours sans réponse de la première défenderesse, les demandeurs ont contacté un avocat. Suite au courrier de celui-ci, la première défenderesse a proposé aux demandeurs une compensation de 50 EUR. Non satisfaits, les demandeurs se sont adressés à Test-Achats et ensuite la Commission de Litiges Voyages.

4.

Les demandeurs déclarent à l'audience que leur plainte s'adresse à la première défenderesse, plutôt qu'à la deuxième.

2. La demande

5.

Le 30 janvier 2019, les demandeurs ont introduit une demande d'arbitrage auprès de la Commission de Litiges Voyages et exigent une indemnité de 963.60 EUR des défenderesses, soit le remboursement intégral du séjour.

3. Discussion

6. La première défenderesse n'a en l'occurrence pas agi en tant qu'organisateur de voyages au sens de l'article 1er de Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et d'intermédiaire de voyages (ci-après « la Loi ») dès lors qu'elle n'a vendu qu'une seule prestation de voyages (un séjour à l'hôtel)(« hôtel only »), les demandeurs ayant réservé les billets d'avion de leur côté.

L'article 27 de la Loi régit la responsabilité de l'intermédiaire de voyages en ces termes:

Art. 27. L'intermédiaire 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 d'intermédiaire de voyages. L'intermédiaire de voyages est responsable de toute erreur commise dans l'exécution de ses obligations

L'intermédiaire de voyages est responsable des fautes qu'il commet dans le cadre de sa mission d'intermédiaire, et n'est pas responsable de la bonne exécution des prestations de voyages mêmes.

7.

Néanmoins, sur l'intermédiaire repose une obligation générale d'information. En application de l'article 4 de la Loi, la description des services de voyages ne peuvent contenir aucune indication trompeuse.

8.

En ce qui concerne les griefs exprimés par les demandeurs, le collège arbitral estime qu'une partie de ceux-ci ne sont pas suffisamment prouvés (saleté, fourmis,...), et que d'autres dépendent de l'appréciation subjective des demandeurs (qualité de la nourriture).

Néanmoins, il résulte des éléments du dossier pris en leur ensemble que l'aspect général de l'hôtel ne correspondait pas à la description élogieuse faite dans la brochure (hôtel de luxe, style colonial, paradis pour les adultes +18, buffets grandioses, excellent service, animations variées, gastronomie exquise, personnel dévoué, service impeccable, ...) à laquelle les demandeurs pouvaient raisonnablement s'attendre. Certains services annoncés n'étaient pas disponible (massage, coiffeur,...).

9.

En ce qui concerne l'indemnité réclamée par les demandeurs, vu ce qui précède, réclamer le remboursement de la totalité du prix du séjour est excessif. Malgré les désagréments subis, les demandeurs sont restés sur place et ont pu profiter des (autres) services de l'hôtel et plus généralement de leurs vacances.

Le collège arbitral estime dès lors que ces désagréments justifient, ex aequo et bono, à une indemnité égale à 20% du prix du séjour, soit 192,72 EUR (comprenant le prix du taxi de 57 EUR) qui a été payé par la défenderesse).

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Dit la demande recevable et partiellement fondée.

Condamne la première défenderesse à payer aux demandeurs une somme de 192,72 EUR (comprenant le prix du taxi de 57 EUR).

Déboute les demandeurs du surplus.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 4 avril 2019.