

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE du 16 juin 2022

En cause :

Madame A, de nationalité belge, née le 22 novembre 1979, dont le domicile est sis XXX à XXX ;

Et :

Monsieur B, de nationalité belge, né le 28 avril 1978, dont le domicile est sis XXX à XXX;

Demandeurs, représentés à l'audience par Mme A

Contre :

SA IV, dont le siège social est sis XXX à XXX, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000 ;

Défenderesse, ni présente ni représentée à l'audience

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 28 avril 2022 ;
- le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- la convocation des parties du 29 avril 2022 à comparaître à l'audience du 16 juin 2022 ;
- les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;
- l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 16 juin 2022.

Nous soussignés :

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

Madame D, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur E, en sa qualité de représentant des consommateurs ;

Monsieur F, en sa qualité de représentant de l'industrie du tourisme ;

Monsieur G, 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 sis à City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles,

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

assistés de Madame H, en sa qualité de greffier,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Le 25 octobre 2021, les demandeurs ont réservé un voyage en République Dominicaine pour la période du 14 au 25 novembre 2021.

Le voyage a été réservé auprès d'une agence de voyage de la SA IV (ci-après dénommée la « défenderesse »).

Le voyage était organisé par la SA OV, XXX , XXX, et comprenait les vols aller-retour entre Bruxelles et Santo Domingo ainsi que l'hébergement à l'hôtel cinq étoiles *GRAND BAHIA PRINCIPE EL PORTIL* en formule *all-in*.

Les demandeurs ont payé un prix total de 2.823 EUR.

2.

Le 5 décembre 2021, après leur retour, les demandeurs ont rentré une première plainte via les formulaires disponibles en ligne, dont ils n'ont pas reçu copie par courriel.

Ils ont formulé leur plainte comme suit :

« nous avons réservé ce voyage sur base de la description de votre catalogue, il y est mentionné que sont compris dans le all inclusive : paddle-board, kayak, catamaran ou encore billard. Les activités précitées sont toutes PAYANTES, le catamaran étant de l'ordre de 35\$ pour une heure pour une personne et environ 50\$ pour deux. Ce qui signifie que pour en faire tous les jours, nous aurions dû déboursé 500\$ (juste pour le catamaran) ! Quel dédommagement proposez-vous ?

La terrasse du restaurant de la plage (devenant le restaurant brésilien certains soirs) était inaccessible car réservée en exclusivité pendant plusieurs semaines pour une équipe de tournage ! Nous n'avons jamais pu profiter de cette terrasse avec vue sur mer qui est le gros plus de cet hôtel ! Quel dédommagement proposez-vous ? »

3.

N'ayant pas obtenu de réponse satisfaisante, les demandeurs se sont adressés le 25 avril 2022 à la Commission de Litiges Voyages.

Dans le formulaire de plainte introduit devant la Commission de litiges voyages les demandeurs ont limité leur plainte au fait qu'il n'ont pas pu pratiquer le catamaran qui, malgré la mention du contraire dans la description du voyage, était payant et que dès lors ils auraient dû exposer des frais supplémentaires, raison pour laquelle ils ont décidé de se priver des dites prestations.

Ils demandent « 450 euros, à savoir 400 euros (450 dollars) qui équivalent à 9 jours (nous partions très tôt le dernier jour) de catamaran pour un couple (sans aucun dépannage, sans autre sport nautique style kayak en réalité également non inclus, sans compensation pour les restaurants

fermés/délocalisés) ainsi que le remboursement des frais de commission litiges voyages qui me coûtent 50 euros ».

Ils précisent en outre : « *L'absence de geste, même modeste, de IV malgré mes demandes répétées ne me semble pas acceptable et ne me rend pas encline à une demande plus modeste ».*

B. PROCEDURE

4.

Le collège arbitral, après un examen du dossier, se déclare compétent pour connaître de la demande.

C. DEMANDES

5.

Comme précisé ci-avant, la demande tend à obtenir un dédommagement de 450,00 EUR, correspondant à

- 400 euros, soit l'équivalent de 9 jours de catamaran pour un couple
- 50 euros pour les frais d'arbitrage

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

6.

Les demandeurs ont réservé un voyage à forfait au sens de l'article 2, 2° de la loi du 21 novembre 2017 comprenant des vols aller-retour entre Bruxelles et Santo Domingo et un hébergement à l'hôtel cinq étoiles *GRAND BAHIA PRINCIPE EL PORTIL* en formule *all-in*.

La défenderesse revêt la qualité de détaillant au sens de l'article 2, 9° de la loi du 21 novembre 2017.

Ces qualifications ne sont pas sujettes à discussion.

E. DISCUSSION

1. La demande tend en premier lieu à obtenir une compensation de 400,00 EUR pour le fait d'avoir été privé de la faculté de pratiquer le catamaran, vu que ce service, annoncé par l'organisateur du voyage comme étant gratuit, était en réalité payant (prix de 50,00 USD par heure pour deux personnes).

Selon le descriptif du voyage de l'organisateur du voyage le *all-in* comprenait notamment « *1h/jour/pers., selon disponibilité : tennis, plongée libre, paddle-board, kayak, catamaran* ».

Ce descriptif est différent de celui que l'on retrouve au site web de l'hôtel en question, qui mentionne : « *Qu'est-ce que la formule « tout compris » inclut ? ... 1 heure par jour gratuite (sous réserve de disponibilité / sur demande) paddle surf, kayak, tennis, catamaran en location, nage avec palmes et tuba* ».

Il n'est dès lors pas étonnant que les demandeurs ont appris sur place que la pratique du catamaran était effectivement payante.

L'*organisateur* du voyage, soit la SA OV, XXX à XXX, argumente en conclusions que les demandeurs n'auraient pas pu attendre leur retour pour se plaindre mais auraient dû signaler le problème le plus vite possible sur place à l'hôtelier ou à l'organisateur du voyage afin que les faits aient pu être immédiatement vérifiés.

L'*organisateur* du voyage n'est toutefois pas en cause dans le litige actuel, mais seulement le *détaillant*, savoir, la SA IV, XXX à XXX.

A supposer encore sue ce dernier fait sienne l'argumentation développée par l'organisateur du voyage, cela n'empêche que le détaillant a manqué à son obligation d'information qui inclut, lorsque le voyage à forfait est vendu par son intermédiaire, le devoir d'informer le voyageur notamment sur « *les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le voyage à forfait* » (cf. art. 5 de la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage).

Même dans la réponse de l'hôtel à l'organisateur du voyage, il est précisé que « *we offer one hour per day free (subject to availability and upon request) paddle surf, kayaks, tennis, catamarans for hire, and snorkeling* ».

Il est donc clair que l'utilisation des catamarans était bien payante et qu'ainsi le descriptif de l'organisateur du voyage – et par conséquent – l'information fournie par la partie défenderesse au sujet de la pratique du catamaran, n'étaient pas corrects.

Le Collège Arbitral, qui relève que les demandeurs ont décidé de se priver du service 'catamaran' et n'ont en pratique eu aucune dépense supplémentaire, évalue le dommage subi par les demandeurs suite au fait qu'ils ont été mal informés *ex aequo et bono* à 250,00 EUR.

2. La demande tend en outre au remboursement par la défenderesse des frais de l'arbitrage payés par les demandeurs, soit un montant de 50,00 EUR.

Or, le coût d'arbitrage est un coût lié à l'introduction de la procédure et n'est jamais remboursé, même si le demandeur obtient gain de cause.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

Prononce la présente sentence,

Se déclare compétent pour connaître de la demande des demandeurs ;

Déclare la demande des demandeurs contre la défenderesse fondée dans la mesure précisé ci-après ;

Condamne le partie défenderesse au paiement aux demandeurs de la somme de 250,00 EUR ;

Déboute les demandeurs du surplus de leur demande.

Ainsi jugé à Bruxelles, le 16 juin 2022 .