

SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 24 JANVIER 2017

En cause de :

Monsieur **A** qui comparait et représente son épouse Madame **B**, domiciliés ensemble à XXX

Demandeurs

contre :

TO, agissant sous le nom commercial « **IV** »,
ayant son siège social à XXX

Licence : XXX

BCE : XXX

Défenderesse , représentée par Madame C

Nous soussignés :

1° Madame XXX, avocate, Présidente du Collège ;

2° Madame XXX
représentant les associations des consommateurs ;

3° Monsieur XXX
représentant le secteur de l'industrie du tourisme ;

tous ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de litiges voyages, 50 rue du Progrès à 1000 Bruxelles ;

Assistés de Madame XXX, en qualité de Greffier,

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé Rue du Progrès 50, (Ministère des Affaires Economiques) à 1210 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 10 novembre 2016 ;

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 déposées par elles,
- les moyens développés par écrit par les parties,

- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 24 janvier 2017
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 24 janvier 2017

1. LES FAITS

Les voyageurs ont réservé le 17 octobre 2015 avec confirmation du 23 avril 2016 un séjour du 5 août au 26 août 2016 à Marrakech (Maroc) à l'hôtel D, pour deux personnes, pour le prix de 2919.06€.

Par mail du 20 juillet 2016, IV avisera son agence de Woluwe de ce qu'elle préfère ne pas envoyer les voyageurs dans l'hôtel réservé et propose hôtel E IV écrit ce qui suit : « *l'hôtel (lire D) n'est pas fermé, c'est à cause du qualité. Quelques semaines passés l'hôtel n'est plus du chaîne XXX. C'est le choix de client ou rester dan Club D ou prendre l'alternative, (sic) ».*

Les voyageurs sont avisés de ce changement le même jour.

Mais en réalité ce n'est pas non plus à l'hôtel E que les voyageurs seront hébergés mais bien à l'hôtel P.

Aucune preuve de l'information préalable des voyageurs ne figure au dossier quant à ce nouveau changement et, des courriers échangés, il est clair que l'agence de voyage elle-même n'était pas au courant de ce changement.

Les voyageurs se plaignent de ce qu'ils ont bénéficié à l'hôtel P d'un All-In tout à fait différent de celui auquel il s'attendait.

Le P pratique en effet une double formule à savoir All-In classique et a All-In « privilège ».

Les clients décrivent avoir été traités comme touristes de seconde classe en raison du fait qu'ils bénéficiaient de la formule All-In « classique ». D'autre part, d'une manière plus générale ils se plaignent de la mauvaise qualité du P tant au niveau services (pas d'activités sportives ou culturelles, piscine en mauvais état, manque de transats et serviettes), que de l'accueil ou de la nourriture.

Les voyageurs ont déposé plainte sur place mais aucune alternative ne leur a été proposée. Leurs plaintes auprès du représentant local de IV « Houcine », n'ont abouti à aucune solution et l'accès au All-In « privilège » leur a été refusé.

IV invoque que les clients étaient d'accord avec le changement d'hôtel et que les voyageurs ont bénéficié d'un sur-classement puisque le P est un 5 étoiles contre 4 étoiles pour le D.

2. LA DEMANDE

Les voyageurs réclament remboursement total du prix de leur voyage soit 2919.06€.

La défenderesse a proposé un montant de 277.58€ sous la forme d'un « à valoir », ce que les voyageurs ont refusé.

3. **DECISION EN DROIT**

Il ne résulte en aucune manière des dossiers déposés par les parties que IV aurait obtenu l'accord des voyageurs pour un hébergement à l'hôtel P. C'est l'hôtel E, hôtel club lui aussi, qui seul est renseigné dans les rares écrits concernant le changement d'hôtel proposé, ou plutôt faudrait-il dire, imposé aux voyageurs.

Il résulte encore moins du dossier que le changement pour l'hôtel P aurait fait l'objet d'un consentement éclairé sur le fait qu'il s'agit d'un hôtel d'un tout autre type que celui que les voyageurs avaient souhaité, pour y avoir déjà séjourné à maintes reprises, à savoir un hôtel vacances-club.

Si même on peut retenir que le P est un 5 étoiles, il s'agit d'une catégorie d'hôtel très différente de ce qui faisait l'objet du contrat signé par les voyageurs.

Par ailleurs, sur place, il est très clair que les représentants de l'organisateur de voyages ont totalement manqué de collaboration et n'ont pas cherché d'alternative ni cherché à compenser l'impression « clients de seconde zone » créée par la double formule All-in pratiquée par l'hôtel P.

Enfin, il est significatif que IV, dans son courriel du 27/08/2016 à IV (TO), écrive « blijkt dat dit hotel sinds twee jaar helemaal geen kwaliteit zoals beloofd »

Il résulte du dossier et de l'audience que les voyageurs n'ont pas bénéficié de ce à quoi ils pouvaient légitimement s'attendre en fonction du type d'hôtel qu'ils avaient réservé contractuellement.

L'article 13 de la loi du 16 février 1994 sur le contrat de voyage oblige, en cas de modification d'un élément essentiel du contrat, l'organisateur de voyage à informer les voyageurs et à établir un avenant au contrat, ce qui n'a pas été le cas.

L'alternative qui a été imposée ne peut être considérée comme « équivalente » comme y oblige l'article 15 de la loi du 16 février 1994 sur le contrat de voyage.

Compte tenu de ce que les voyageurs ont malgré tout bénéficié d'un séjour de 20 jours, des vols et de diverses prestations sur place, leur demande de remboursement total paraît par contre exagérée et le Collège est d'avis qu'une somme de 2000€, fixée ex aequo et bono compensera de manière adéquate le préjudice qu'ils ont subi.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

SA2017-0001

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre IV recevable et fondée dans la mesure qui suit ;

Fixe le dommage de la demanderesse à 2.000 €

Condamne la défenderesse IV à payer à la partie demanderesse le montant de 2.000€ de dédommagement.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 24 janvier 2017.

Le Collège Arbitral