

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

**AUDIENCE DU 24 OCTOBRE 2013**

**En cause :**

Monsieur A, domicilié à XXX,

Madame B, domicilié à XXX

Demandeurs comparissant en personne.

Contre

OV, Société immatriculée sous le numéro d'entreprise BE XXX, dont le siège social est établi à XXX,

Défenderesse représentée par Monsieur C, Quality Control Supervisor;

-----  
L'an 2013, le 24 octobre, à 1000 Bruxelles, Boulevard du Roi Albert II, n° 16, en la salle d'audience où les parties ont été invitées à comparaître le 10 juin 2013,

Nous soussignés, en qualité d'arbitres de la Commission de Litiges Voyages,

Monsieur XXX, domicilié à XXX, Président du Collège ;

Madame XXX, domiciliée à XXX, représentant les Consommateurs ;

Madame XXX, domiciliée à XXX, représentant les Consommateurs ;

Monsieur XXX, domicilié à XXX, représentant l'Industrie du Tourisme ;

Madame XXX, domiciliée à XXX, représentant l'Industrie du Tourisme,

Assistés de Madame XXX en qualité de Greffier ;

AVONS PRONONCE A LA MAJORITE DES VOIX 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 et signé par les demandeurs en langue française le 30 janvier 2013 et reçu le 8 février 2013,

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,
- Leurs moyens développés par écrit,
- Leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 24 octobre 2013 ;

---

Attendu que les demandeurs, Monsieur A et Madame B, ont obtenu le 5 mars 2012 à l'agence de voyages IV la réservation à l'hôtel A (France), 3 étoiles, d'une chambre type 20 pour un séjour all-inclusive du 5 au 12 juin 2012 pour le prix initialement fixé à 604,04 euros (P. 56), porté à 620,28 euros ensuite d'une hausse de la TVA (P. 60 et 61) ;

Que le contrat mentionnait expressément que la chambre réservée était adapté pour une chaise roulante (P. 56) ;

Que diverses pièces du dossier confirment cette mention (P. 61-65-68-111), ce que reconnaît la défenderesse OV (P. 107) ;

Attendu que les demandeurs avaient déterminé leur choix sur la présentation qui leur fut faite des reproductions photographiques de l'hôtel A et environs réalisées par la défenderesse OV (P. 98-99-100) ;

Attendu que dès le 9 juin 2012, soit après trois nuits les demandeurs quittèrent l'hôtel A ;

Qu'indépendamment des critiques formulées quant à l'hygiène (présence de poils de chien et de cheveux, traces d'urine, auréoles brunâtres sur les édredons), les demandeurs justifient essentiellement leur départ en raison de ce que l'hôtel A, non seulement dans la chambre et la salle de bain, mais aussi dans son ensemble immobilier a été conçu de façon telle que pour avoir accès au restaurant, au bar, ou à la piscine, il n'était pas apte à recevoir une personne handicapée comme la demanderesse qui est hémiplégique et ne se déplace qu'en fauteuil roulant (P. 119) ;

Que le dossier photographique élaboré par les demandeurs (P. 102 à 106) est démonstratif à cet égard ;

Que la brochure touristique (P. 98-99-100) qui avait été présentée aux demandeurs ne permettait pas à ces derniers de réaliser que l'hôtel A ne leur convenait pas et ne pouvait rencontrer les difficultés de mobilité de la demanderesse ;

Attendu qu'il s'ensuit que les demandeurs ont été trompés lors de leur choix et que manque de pertinence l'affirmation de la défenderesse qui, le 30 septembre 2013 (P. 135) soutient que la chambre supérieure allouée aux demandeurs était adaptée parce que différente d'une chambre standard, alors que le 17 juillet 2012 (P. 114) elle écrivait à l'intermédiaire de voyages IV qu'elle avait «pris bonne note des remarques (des demandeurs) concernant le séjour » et qu'elle avait

transmis celles-ci à l'hôtelier, qui était « disposé à prévoir une compensation forfaitaire de 130,30 euros dans le cadre de ce dossier » (P. 116 note de crédit émise par OV) ;

Attendu que la défenderesse prétend actuellement (P. 135) qu'elle « n'a pas commis d'erreur en sa qualité d'intermédiaire de voyages » et qu'il n'y a « juridiquement aucune obligation de résultat pour elle » (P. 136) ;

Attendu que tant le contrat accordant aux demandeurs la réservation de la chambre litigieuse à l'hôtel A (P. 56) que la confirmation de cette réservation (P. 65) mentionne que «Ce document vaut pour confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages dans le sens de l'article 9 de la Loi régissant les contrats de voyages du 16 février 1994 » ;

Qu'en outre les pièces susdites (P. 56 et 65) portent l'une et l'autre l'en-tête tant de la défenderesse, OV, que de l'agence de voyages, IV ;

Attendu qu'il en résulte que, dans la conception des demandeurs, la défenderesse avait la qualité d'organisateur du voyage d'autant que la brochure touristique était son œuvre et qu'il est difficilement concevable que dans une même entreprise d'organisation d'un voyage, il y ait deux intermédiaires de voyages ;

Attendu qu'en tout état de cause la défenderesse, fût-ce comme intermédiaire de voyages, était tenue d'une obligation de conseil et d'assistance à l'égard des demandeurs ;

Attendu qu'il n'est pas sans intérêt de faire référence à l'arrêt rendu le 13 septembre 2013 par la Cour de Justice de l'Union Européenne, lequel rappelle que l'objectif de l'article 1 de la directive sur les pratiques commerciales déloyales est notamment d'assurer un niveau élevé de la protection des consommateurs (arrêt C-435/11 en cause de CHS Tour Services GmbH contre Team 4 Travel GmbH), arrêt dont le Professeur Paul Nihoul, U.C.L. en tire la conséquence que les règles relatives à la protection des consommateurs entrent en jeu dès que, parmi eux, certains ont pu être induits en erreur (Libre Belgique Entreprise du 26.10.2013) ; que tel est le cas des demandeurs ;

Attendu que l'action de ces derniers est dès lors recevable et partiellement fondée ;

#### Sur le dommage

Attendu que les demandeurs réclament une indemnisation de 1.211,28 euros (P. 19), soit 611,28 euros le coût intégral du « voyage gâché » et 600,00 euros pour « le trajet pour rien » et l'ensemble des désagréments subis ;

Que cette réclamation est manifestement excessive ;

Qu'en équité il y a lieu d'accorder aux demandeurs une indemnisation de 430,30 euros, soit 300,00 euros outre la proposition formulée par la défenderesse de 130,30 euros, la charge des dépens étant partagée comme dit ci-après en raison du caractère excessif de la demande ;

Par ces motifs,

Statuant contradictoirement,

Disons l'action des demandeurs recevable et partiellement fondée ;

Condamnons la défenderesse OV, à payer aux demandeurs, Monsieur Marc A et Madame B la somme totale de 430,30 euros ;

Disons que les dépens sont liquidés à la somme de 122 euros et sont à charge de la défenderesse à concurrence de 100,00 euros, le surplus de 22,00 euros étant laissé à la charge des demandeurs.