

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 21 NOVEMBRE 2023

En cause :

Madame A, née le 13 janvier 1995, domiciliée à XXX, XXX et **Monsieur B**, né le 27 octobre 1985, domicilié à la même adresse ;

Demandeurs, pas présents ni représentés

Contre :

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

Défenderesse, représentée par Mr. C, Quality Team Leader

-
- 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 13 septembre 2023 ;
 - Vu le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
 - Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
 - Vu la convocation des parties, le 14 septembre 2023, à comparaître à l'audience du 21 novembre 2023 ;
 - Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 21 novembre 2023.
-

Nous, soussignés :

- Maître D, Président du Collège Arbitral,
- Madame E, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur F, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé à City Atrium, Rue de 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 à City Atrium, Rue de Progrès 50, 1210 Bruxelles,

assistés de Madame G, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. LES FAITS PERTINANTS

1.

Les demandeurs ont réservé des vacances en voiture en Italie auprès de la défenderesse.

La réservation comprenait un séjour dans une chambre standard (type 20) au domaine des vacances Dolmen Sport Resort à Minervino di Lecce, en formule demi-pension, pour la période allant du 25 juillet 2023 au 4 août 2023.

Le prix de cette réservation était de 1.521 EUR.

2.

Arrivés sur place, les demandeurs ont rencontrés plusieurs difficultés qu'ils résument comme suit :

- Accueil ultra limite, mi-anglais mi-italien, difficile de comprendre ; impossibilité de communiquer avec le personnel parce qu'ils ne parlent que l'italien, un peu d'anglais et pas de français.
- Les photos des logements qui sont publiées dans le catalogue sont ultra trompeuses et il n'était pas mentionné qu'il faut un adaptateur pour les prises.
- La chambre n'avait pas de terrasse privée.
- L'endroit est vendu comme un endroit calme, adapté aussi bien pour les familles que pour les couples, ce qui n'est absolument pas le cas. Musique hyper forte.
- Pas de WIFI dans la chambre.
- Piscine en plein air à des horaires ultra limité et à un taux de chlore exorbitant.
- Demi-pension mauvaise, buffet pas rechargé en cours de repas, boissons imbuables. La demanderesse est intolérante au lactose et ne pouvait pas faire adapter les mets parce que le personnel ne parlait que l'italien.
- Pas de pizzeria, bien que mentionné dans le catalogue.

Les demandeurs ont quitté le domaine dès le lendemain de leur arrivée et ont réservé deux nouveaux hôtels dans la région. Ils n'ont pas demandé d'attestation de départ anticipé et n'ont pas non plus contacté la défenderesse pour trouver une solution à leurs préoccupations.

3.

Après leur retour, les demandeurs ont fait part de leur plaintes à la défenderesse et lui ont demandé le remboursement intégral du prix payé. La défenderesse estime que les demandeurs en rompu le contrat de voyage de façon unilatérale et qu'en conséquence, en vertu des conditions de voyage voiture, l'indemnité d'annulation due s'élève à la totalité du prix du voyage.

Cependant, la défenderesse a proposé un geste commerciale de 10% du prix du voyage, c.à.d. 152 euros, proposition formulée au détaillant en date du 11 août 2023 et payée via une note de crédit au détaillant en date du 30 août 2023.

4.

Les demandeurs, qui ne sont pas satisfaits de cette proposition, ont décidé de soumettre l'affaire au collège arbitral la Commission de Litiges Voyages.

B. PROCEDURE

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

C. DEMANDES

Les demandeurs demandent d'être remboursé de ce qu'ils ont dû payer pour être relogé, soit un montant de 1.297,90 euros.

La défenderesse demande que la compensation commerciale de 152 euros, déjà payée au détaillant, soit considérée comme raisonnable et suffisante.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

Un service de voyage au sens de l'article 2, 1° 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 (ci-après dénommée « loi du 21 novembre 2017 »), en l'occurrence de l'hébergement, a été vendu par la partie défenderesse aux demandeurs.

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

E. DISCUSSION

Les demandeurs allèguent que dès le lendemain de leur arrivée sur place, vu la prestation catastrophique de l'hôtel, ils ont dû quitter celui-ci et réserver deux autres logements pour ne pas gâcher totalement leurs vacances. Ils ont réservé quatre nuitées à l'hôtel *Masseria Della Collomba* pour le prix de 512,00 EUR et cinq nuitées à l'hôtel *Palazzo Mata* pour le prix de 785,90 EUR. Ils estiment que la partie défenderesse n'a pas satisfait à ses obligations contractuelles et doit dès lors au moins leur rembourser le montant de 1.297,90 EUR qu'ils ont payé pour se reloger. Ils souhaiteraient que la défenderesse leur rembourse également au moins une partie du prix qu'ils ont payé pour le voyage (1.521,00 EUR) à titre de dédommagement moral puisque ce voyage était leur voyage de noces.

La défenderesse fait valoir qu'elle n'a vendu qu'un service de voyage, à savoir de l'hébergement dans l'hôtel *Dolmen Sport Resort*, et qu'elle n'a donc agi qu'en qualité de simple intermédiaire de voyage en non pas en tant qu'organisateur d'un voyage à forfait ; que dès lors elle n'est pas responsable des prestations hôtelières.

Numéro de dossier : SA 2023-040

Quoi qu'il en soit, il y a lieu de relever que les demandeurs n'ont pas porté plainte pendant leur séjour, ni auprès de la permanence téléphonique de la défenderesses qui est disponible 24/7, ni auprès de l'hôtelier. Ils sont partis de l'hôtel de leur propre initiative le lendemain de leur arrivée et ont ainsi mis fin au contrat de voyage anticipativement et unilatéralement.

Les demandeurs n'établissent pas que la défenderesse n'aurait pas satisfait en l'occurrence à ses obligations contractuelles.

Les « *Conditions particulières vacances en voiture, vacances près de chez vous et ski & snowboard* », applicables en l'espèce, précisent à l'article 5.2.1.f) qu'en cas d'annulation du contrat par le voyageur le jour d'arrivée, l'indemnité d'annulation due à la défenderesse s'élève à la totalité du prix de voyage.

Le service après-vente de la défenderesse a offert aux demandeurs, au titre de geste commerciale, une compensation de 152,00 EUR, soit 10% du prix de voyage. Ce montant a été payé aux demandeurs par le biais de l'agence de voyages IV.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant de manière contradictoire à l'encontre de toutes les parties,

Se déclare compétent pour prendre connaissance de la demande des demandeurs,

Déclare que la demande est recevable mais non fondée,

En déboute les demandeurs.

Ainsi prononcé à l'unanimité, à Bruxelles, le 21 novembre 2023