

**SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA
COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

AUDIENCE DU 23 juin 2014

En cause de :

Monsieur A, indépendant, XXX
Et Madame B, employée, domiciliée à XXX

Demandeurs comparissant personnellement à l'audience,

contre :

OV, ayant son siège social à XXX
Licence : XXX
BCE : XXX

Défenderesse représentée à l'audience par Madame C, manager au service clientèle,

Nous soussignés :

1° Monsieur XXX, magistrat hre, domicilié XXX,

2° Madame XXX, domiciliée à XXX

3° Madame XXX, domiciliée à XXX
représentant les droits des consommateurs,

4° Madame XXX, domiciliée à XXX,

5° Monsieur XXX, domicilié à XXX
représentant le secteur de l'industrie du tourisme

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé boulevard du Roi Albert II, 16 (Ministère des Affaires Economiques) à 1000 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 2 février 2014, la seconde nommée ayant donné par ailleurs procuration à Monsieur A, d'introduire en son nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages A.S.B.L.

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 23 juin 2014
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 23 juin 2014

Qualification du contrat :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la défenderesse s'était engagée en son nom, moyennant paiement du prix global de 2.126,75 euros (selon questionnaire page 2) de procurer aux parties demanderesses un voyage (vol et séjour) à Rhodes, île grecque, à l'Hôtel A du 15/09/2013 au 22./09/2013, all inclusive.

La défenderesse a dès lors conclu un contrat d'organisateur de voyages au sens de l'article 1.1° de la loi du 16 février 1994, relative aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages ;

Que l'action est partant recevable aucun moyen d'irrecevabilité n'étant d'ailleurs invoqué.

Les faits :

Ceux-ci résultent de l'exposé préalable concernant le contrat de voyage souscrit et des positions respectives des parties qui se résument comme suit :

A) Position des parties demanderesses :

Celle-ci a été précisée au questionnaire et notamment dans un courrier du 12 mars 2014 ainsi que dans des conclusions additionnelles du 10 mai 2014 reçues au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages le 13 mai 2014.

Les demandeurs ont réservé le voyage via le site Web de la défenderesse qui indique que l'hôtel est présenté comme étant de la catégorie des hôtels 5 étoiles.

Suite à une plainte faite sur place auprès de l'hôtesse quant à la qualité de l'hôtel qui à leur estime ne correspondait pas à un hôtel de la catégorie 5 étoiles, l'hôtesse a présenté la brochure de la défenderesse dans laquelle l'hôtel est présenté comme étant un hôtel 4 étoiles OV tout en étant classé officiellement par les autorités locales dans les hôtels 5 étoiles.

Les demandeurs s'estiment victimes d'une publicité erronée ou mensongère.

Ils n'auraient pas réservé leur séjour dans cet hôtel s'ils avaient été prévenus du classement exact soit 4 étoiles de cet établissement.

Ils postulent un dédommagement de 2.926,75 € soit le remboursement complet du voyage, différents frais et le temps consacré à ce litige (en tant qu'indépendant).

B) Position de la partie défenderesse,:

Celle-ci est contenue dans ses conclusions reçues au secrétariat de la Commission litiges voyages le 04 avril 2014.

A son estime l'hôtel A comprend une «accommodation» correcte qui correspond aux caractéristiques d'un hôtel cinq étoiles.

Elle distingue une appréciation nationale sur son site internet d'une appréciation propre et personnelle dans sa brochure et qui peut être différente.

Il était clairement mentionné que le «fitness» était payant et non inclus dans la formule all inclusive.

La brochure précise que la chambre est pourvue d'un réfrigérateur et non d'un minibar.

Concernant la qualité des repas, il s'agit d'un aspect quelque peu subjectif du séjour et il convient de tenir compte des différences culinaires de et à l'étranger.

Les plaintes concernant la chambre (fissures, vétusté, hygiène générale) ne sont pas prouvées.

Le dédommagement proposé soit un bon de valeur de 106,33 € doit être jugé satisfaisant et la demande est tout à fait disproportionnée. Elle postule le débouté de la demande, frais à charge des demandeurs

DISCUSSION :

Quant à la compétence du Collège arbitral de la Commission de litiges voyages :

Les conditions générales de la défenderesse (article 18). stipulent expressément que les litiges non résolus par une conciliation pourront être soumis à l'arbitrage de la Commission de litiges voyages

Les demandeurs ont également postulé par écrit le même arbitrage le 2 février 2014.

Le Collège arbitral est dès lors compétent pour connaître du litige, aucun moyen d'incompétence n'étant par ailleurs soulevé par aucune des parties.

Quant au fondement de la demande :

Le Collège arbitral considère que la demande n'est pas suffisamment fondée, mais que la proposition formulée par la défenderesse offrant un bon à valoir de 106,33 € à titre d'indemnisation n'est pas entièrement satisfaisante. Il n'est pas contestable qu'il y eu une absence de cohérence entre le site WEB et la brochure de la défenderesse et il serait souhaitable que la défenderesse veille à l'avenir à éviter pareille situation.

Toutefois les demandeurs ne sont justifiés à postuler une indemnisation telle que réclamée que s'ils ont réellement subi un préjudice à tout le moins matériel.

Or, ils restent totalement en défaut d'établir la réalité d'un dommage matériel concret.

Ils admettent que l'hôtel réservé et occupé par leur voyage est un hôtel qui peut être classé dans une catégorie d'un hôtel 4 étoiles. Ils n'ont toutefois payé que le prix exigé pour un hôtel 4 étoiles.

Leur situation serait évidemment différente s'ils avaient effectivement payé le prix d'un hôtel classé 5 étoiles (quod non) et n'auraient été hébergés que dans un hôtel d'une catégorie inférieure.

Ils restent par ailleurs totalement en défaut de prouver (par témoignages ou photos) leurs dires relativement aux critiques formulées à l'égard de cet hôtel, admettant d'ailleurs lors de l'audience que les qualités de l'hôtel étaient correctes pour un hôtel 4 étoiles.

Ainsi que rappelé ci-avant ils n'ont payé que le prix d'un hôtel 4 étoiles comme peut l'observer le Collège arbitral au vu du, prix indiqué au questionnaire et tel que mentionné dans la brochure.

Le rappel que les demandeurs font des articles 4 et 5 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages ne manque certes pas d'intérêt mais est insuffisant que pour justifier au-delà d'une question de principe une demande de remboursement complet du prix du voyage outre divers frais, dont des frais de défense. Ces derniers ne peuvent être mis à charge de la défenderesse dès lors que la demande principale est déclarée sans fondement.

Le Collège arbitral constate dès lors qu'à défaut de justifier de la réalité d'un dommage matériel bien établi, l'action des demandeurs, si elle est recevable, n'est pas suffisamment fondée. Néanmoins la partie défenderesse a manqué à son devoir d'information en ne présentant pas les mêmes renseignements sur son site internet et dans sa brochure, raison pour laquelle le Collège arbitral estime adéquat de convertir le montant du bon à valoir proposé en une indemnisation du même montant pure et simple.

Les frais d'arbitrage :

L'article 28 du règlement des litiges de la C.L.V. met les frais d'arbitrage à charge de la partie qui succombe mais autorise également le Collège arbitral à statuer sur un partage des frais.

Compte tenu du fait que, d'une part, la demande n'est pas jugée fondée à suffisante mais que d'autre part, la défenderesse a manqué de cohérence entre les indications de son site WEB et de sa brochure, la Collège arbitral ordonne un partage des frais, laissant à charge des

SA2014-0029

demandeurs les dépens liquidés à 192,67 euros et à charge de la défenderesse les frais fixés à 100 euros..

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral statuant contradictoirement,

Rejetant toutes autres conclusions plus amples ou contraires,

Dit la demande recevable mais **non fondée** et en déboute les demandeurs.

Dit néanmoins et pour autant que de besoin que l'offre formulée par la défenderesse d'accorder un bon de valeur n'est pas suffisamment satisfaisante et condamne en conséquence la défenderesse à convertir le montant du bon de valeur en un paiement pur et simple de 106,33 € à verser aux demandeurs

Ordonne le partage des frais d'arbitrage liquidés à 192,67 € et mis à charge des demandeurs et liquidés à 100 € mis à charge de la défenderesse.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles, le 23 juin 2014.
