

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 3 MARS 2020

En cause:

Monsieur A, Madame B, Monsieur C et Monsieur D, domiciliés à XXX, XXX

Représenté à l'audience par Monsieur A

Contre:

La SPRL IV, ayant son siège XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 000.000.000

Première défenderesse

Représentée à l'audience par Monsieur E, Directeur Général.

et

La BV OV, ayant son siège XXX (Pays-Bas), XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro NL 000000000.

Deuxième défenderesse

Représentée à l'audience par Monsieur E, Directeur Général de la première défenderesse

Nous soussignés :

Monsieur F, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Madame G, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur H, 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 situé à 1210 BRUXELLES, Rue du Progrès 50 - City Atrium,

En qualité d'arbitres du Collège Arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé à 1210 BRUXELLES, Rue du Progrès 50 - City Atrium,

Assistés par Madame I, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la Sentence Arbitrale suivante :

A. En ce qui concerne la procédure

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 en date du 23 décembre 2019 ;

Vu le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des demandeurs ;

Vu les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;

Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;

Vu la convocation des parties à comparaître à l'audience du Collège Arbitral fixée au 3 mars 2020 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 3 mars 2020.

B. En ce qui concerne le fond de l'affaire

1. Les faits pertinents

1.

Il résulte des dossiers et pièces déposés par les parties, des explications des parties à l'audience et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé, par l'intermédiaire de la première défenderesse, un voyage à KUSADASI (Turquie), pendant la période du 7 juillet au 21 juillet 2019, ce voyage étant organisé par la deuxième défenderesse.

La réservation comprenait les vols aller-retour ainsi que le séjour en deux chambres doubles à l'hôtel J (5*), en formule « economy ultra all in ».

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 6.024,- €, pour quatre personnes.

2.

Dans le cadre de la présente procédure, les demandeurs ont formulé plusieurs plaintes relatives au déroulement de leur voyage, qui peuvent être résumées comme suit :

➤ *concernant les chambres :*

- pas l'une à côté de l'autre comme mentionné lors de la réservation
- pas nettoyées à l'arrivée
- manque d'hygiène en général
- infestées de moustiques
- infiltration d'eau dans le compteur d'électricité de la chambre des enfants suite à une averse
- mini bar jamais réapprovisionné

➤ *concernant sport et détente :*

- salle de sports sans électricité
- manque d'hygiène
- pas de pédalos, ni canoës

➤ *concernant les restaurants :*

- manque d'hygiène
- nourriture pas toujours fraîche
- chats circulant dans le restaurant

➤ *concernant la plage :*

- comptoir du bar en ruine
- poubelles rarement vidées, tables jamais nettoyées
- transats en état pitoyable
- pas de toilettes à la plage

3.

Lors de leur séjour, les demandeurs ont formulé une plainte sur place auprès de la deuxième défenderesse (voyez le formulaire de plainte du 14 juillet 2019).

Ce formulaire mentionne (i) un problème de moustiques, (ii) la saleté des chambres, le restaurant et tout l'hôtel, (iii) une manque d'éclairage et de nettoyage des appareils dans la salle de sport, (iv) le fait que de nombreux châssis seraient cassées, ainsi que (v) la coupure de lumière dans la chambre à cause « *de l'eau dans notre compteur électrique* ».

Dans ce même formulaire, il est ainsi indiqué que « *l'hôtel a montré de nouvelles chambres mais que celles-ci étaient plus sales que les [illisible]* ».

4.

Après leur retour, les demandeurs ont introduit une plainte envoyée à l'adresse électronique sav@xxx.be (voyez leur courriel du 6 août 2019).

En réponse de cette plainte, le service après-vente de la deuxième défenderesse a contesté les arguments avancés par les demandeurs, tout en confirmant désormais qu'elle était « *désolée que le service et la prestation n'aient pas été à la hauteur de vos attentes* », en priant « *d'accepter nos plus sincères excuses* » et offrant « *pour les désagréments* » « *une compensation de 5% de la somme payée (vol inclus !), à savoir 301,- €* » (voyez son courriel du 9 septembre 2019).

Les demandeurs n'étaient pas d'accord avec cette proposition.

2. Les demandes des parties

5.

Dans le cadre de la présente procédure, les demandeurs réclament - en termes de leur questionnaire déposé auprès de la Commission de Litiges Voyages - un montant de 1.800,- € « *pour difficultés rencontrées* ».

Leur demande est dirigée tant à l'encontre de la première qu'à la deuxième défenderesse, sans distinction.

6.

Dans leur lettre de réponse adressée conjointement à la Commission de Litiges Voyages en date du 27 janvier 2020, les deux parties défenderesses demandent au Collège Arbitral « *de déclarer le demande du demandeur de 2.550 € recevable mais non-fondée* » et « *de déclarer la compensation de 650 € comme correcte et suffisante, ce versement sera bien entendu effectué comme promis dès que le client nous communiquera son numéro de compte* ».

3. Qualification des relations contractuelles

7.

Le Collège Arbitral déduit des dossiers et pièces déposés par les parties, des explications fournies à l'audience et de l'instruction de la cause que la Loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (ci-après « la Loi ») est applicable dans le cadre de la présente procédure.

Plus particulièrement, le Collège en déduit qu'un « *contrat de voyage à forfait* » au sens de l'article 2, 3° de la Loi (notamment « *un contrat portant sur le voyage à forfait formant un tout ou, si le voyage à forfait est fourni dans le cadre de contrats séparés, tous les contrats couvrant les services de voyage compris dans le voyage à forfait* ») a été conclu entre les demandeurs et la deuxième défenderesse :

- Les demandeurs doivent être ainsi être considérés comme des “voyageurs” (notamment des “*personnes cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application de la présente loi ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu*”) au sens de l'article 2, 6° de la Loi ;
- La deuxième défenderesse doit être considérée comme « organisateur » (notamment « *un professionnel qui élabore des voyages à forfait et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec un autre professionnel* ») au sens de l'article 2,8° de la Loi, ce qui n'a par ailleurs pas été contesté dans le cadre de la présente procédure ;
- La première défenderesse doit être considérée comme « détaillant » (notamment « *un professionnel autre que l'organisateur qui vend ou offre à la vente des voyages à forfait élaborés par un organisateur* ») au sens de l'article 2,9° de la Loi, ce qui n'a par ailleurs pas été contesté dans le cadre de la présente procédure ;

4. Discussion

8.

Il résulte des dossiers et des pièces déposées par les parties, de la réponse déposée par les parties défenderesses, des explications formulées par les parties à l'audience du 3 mars 2020 et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé par l'intermédiaire de la première défenderesse, un voyage à KUSADASI (Turquie), pendant la période du 7 juillet au 21 juillet 2019, ce voyage étant organisé par la deuxième défenderesse.

La réservation comprenait les vols aller-retour ainsi que le séjour en deux chambres doubles à l'hôtel INFINITY BY YELKEN (5*), en formule « economy ultra all in » et le prix de celle-ci s'élevait à la somme de 6.024,- €, pour quatre personnes.

Les demandeurs estiment que les services fournis à l'hôtel ainsi que l'état général de celui-ci ne répondait pas à ce qu'ils avaient commandé.

Le Collège Arbitral estime que les diverses photos produites par les demandeurs démontrent qu'il existait effectivement un problème au niveau des services de voyages fournis à l'hôtel INFINITY BY YELKEN, qui ne correspondait visiblement pas ni au niveau promis ni au niveau auquel les demandeurs pouvaient raisonnablement s'attendre sur base du contrat de voyage à forfait conclu avec la deuxième défenderesse.

Le Collège arbitral estime ainsi que les voyageurs/demandeurs peuvent bel et bien prétendre à un dédommagement.

Ce constat trouve également support dans le constat que les demandeurs ont déposé une plainte circonstanciée sur place, lors de leur séjour, et le fait que le service d'après-vente de la deuxième défenderesse, suite à la plainte des demandeurs formulée après leur retour, a reconnu que les demandeurs ont subi des « *désagréments* » tout en leur offrant « *une compensation de 5% de la somme payée* » (voyez son courriel du 9 septembre 2019).

9.

Le Collège Arbitral, se basant sur le dossier soumis à son appréciation et tenant compte des considérations développées ainsi que des décisions reprises ci-dessus, décide que la demande des demandeurs est recevable et partiellement fondée.

Après mûres réflexions, le Collège Arbitral fixe le montant dû aux demandeurs à la somme de 650,- € (correspondant au montant proposé par la deuxième défenderesse après l'introduction de la présente procédure - voyez le courriel de la défenderesse du 27 janvier 2020).

Cette évaluation tient compte des éléments suivants :

- Le montant du prix du voyage payé par/pour les demandeurs,
- Le fait qu'il n'existe pas de remarques quant à l'exécution des services de transport (aériens),
- Le fait que les photos produites par les demandeurs, bien qu'elles démontrent qu'il existait effectivement un problème au niveau des services de voyages fournis à l'hôtel INFINITY BY YELKEN, ne démontrent pas à suffisance de droit l'ensemble des éléments de non-conformité invoqués par les demandeurs,

- Le fait que la deuxième défenderesse a formulé des explications crédibles en réponse des revendications formulées par les demandeurs (voyez son courriel du 9 septembre 2019 ; voyez également la réponse du 29 janvier 2020 conjointement formulées par les deux parties défenderesses dans le cadre de la présente procédure),
- Le fait que les demandeurs n'ont formulé de réplique suite à ladite réponse conjointe pouvant servir à l'appui de leurs positions.

Le Collège Arbitral, se basant sur le dossier soumis à son appréciation et tenant compte des considérations développées ainsi que des décisions reprises ci-dessus, décide que la demande des demandeurs est recevable et partiellement fondée vis-à-vis de la deuxième défenderesse et la condamne au paiement de la somme de 650,- €, en faveur des demandeurs.

10.

Le Collège Arbitral estime que le dossier ne contient pas d'éléments susceptibles d'aboutir à une condamnation de la première défenderesse, dont le rôle était limité à celui d'intermédiaire/détaillant.

Les demandeurs n'apportent aucun élément susceptible de mettre en cause la responsabilité de celle-ci, ayant agi en ladite qualité.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître la demande,

Dit la demande vis-à-vis de la première défenderesse recevable mais non-fondée,

Dit la demande vis-à-vis de la deuxième défenderesse recevable et fondée dans le mesure suivante,

Condamne la deuxième défenderesse au paiement de la somme de 650,- € aux demandeurs,

Rejette la demande pour le surplus,

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 3 mars 2020