

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

**AUDIENCE DU 23 AVRIL 2013**

**En cause:**

Monsieur A, et son épouse  
Madame B,  
domiciliés xxx.  
représentés à l'audience par. Mtre. C, avocat, loco Mtre. D, avocat à Bruxelles.

Demandeurs

**Contre:**

OV, ayant son siège social xxx,  
Lic. xxx N° Entreprise xxx  
représentée à l'audience par Mtre. E, avocat, loco Mtre. F, avocat à Bruxelles.

Défenderesse

**Nous soussignés:**

1. Monsieur xxx, xxx,  
président du collège arbitral.
2. Madame xxx, xxx,  
représentant l'industrie du tourisme.
3. Monsieur xxx, xxx,  
représentant l'industrie du tourisme.
4. Madame xxx, xxx  
représentant les consommateurs.
5. Monsieur xxx, xxx,  
représentant les consommateurs.

assistés de Madame xxx en qualité de greffier,

en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé 16 Boulevard du Roi Albert II (Service Fédéral Public Economie) 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, signé par la demanderesse le 25.07.2012 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 30.07.2012 ;

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

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 23.04.2013 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 23.04.2013 ;

### QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 02.11.2011, par l'intermédiaire de l'agence IV, xxx, les demandeurs ont réservé un voyage au Portugal, Da Balaia, pour 4 pers, du 17 au 24.06.2012 ; voyage organisé par OV, au prix de 3.451,75€.

Que dès lors des contrats de voyages ont été conclus avec d'un côté l'intermédiaire IV, et d'autre côté l'organisateur de voyages OV, au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

Que l'action, telle qu'introduite dans les délais, doit dès lors être déclarée recevable, aucun moyen d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

### QUANT AUX FAITS :

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que le 02.11.2011, par l'intermédiaire IV, xxx, les demandeurs ont réservé un voyage au Portugal, Da Balaia, pour 4 pers. (dont deux enfants de bas âge), du 17 au 24.06.2012 ; voyage organisé par OV, au prix de 3.451,75€.

Les demandeurs, ayant deux enfants de bas âge, cherchaient un hôtel calme à l'écart du village et un encadrement pour les deux enfants.

Sur place les demandeurs se sont retrouvés à l'hôtel A et non pas à l'hôtel B annoncé par IV L'hôtel A se trouvant tout près du Bar Falaise et en plein dans le bruit dû aux activités et animations dans ce bar, les enfants ne pouvaient se reposer ni dormir normalement.

En plus il n'y avait pas d'encadrement Club enfants pour l'enfant Jules qui entre temps avait plus de quatre ans. Les demandeurs de ces faits ne pouvaient profiter de leur vacances. Un changement d'hôtel sur place s'est avéré impossible.

Le problème ne pouvant être résolu, les demandeurs ont déjà regagné leur domicile le 19.6.2012.

Les demandeurs considèrent avoir perdu leurs vacances entières et réclament la totalité du prix du voyage. OV propose des bons à valoir de 1.300€ et 2.122€, refusés par les voyageurs.

A défaut de solution à l'amiable les demandeurs soumettent le dossier à la Commission de Litiges Voyages en introduisant le questionnaire le 30.07.2012 avec une demande de 3.701€ se composant de :

- prix du voyage	3.451€	
- frais de dédommagement	250€	
- intérêts à compter du 19.6.2012.		Total 3.701€

### DISCUSSION

Fondement de la demande :

Il résulte des éléments de la cause et des débats que la demande est fondée dans la mesure qui suit .

Compte tenu des éléments du dossier il est suffisamment prouvé que les demandeurs, voyageant avec deux enfants de bas âge, cherchaient à passer des vacances dans un hôtel au calme et offrant un encadrement pour les deux enfants.

Les demandeurs font valoir à cet égard que des informations erronées et inadéquates leur ont été données et qu'il y a exécution fautive du contrat de voyage.

La défenderesse fait valoir que surtout les attentes créées par la brochure et la confirmation sont importantes, que nulle part un encadrement n'est prévu pour les enfants de plus de 4 ans et que l'attribution du logement s'effectue au village et ne peut être réservé à l'avance.

Compte tenu des éléments du dossier entier toutefois il est clair que, en phase précontractuelle, avec les informations données par l'agence IV des attentes ont apparemment été créées et de promesses ont été faites aux voyageurs concernant un hôtel calme et à l'écart du village (B) et un encadrement pour les deux enfants.

Ces attentes n'ont toutefois pas été réalisées.

Sur place les demandeurs se sont retrouvés à l'hôtel A et non pas à l'hôtel B annoncé par l'agence IV L'hôtel A se trouvant tout près du Bar Falaise et en plein dans le bruit dû aux activités et animations dans ce bar, les enfants ne pouvaient se reposer ni dormir normalement.

En plus il n'y avait pas d'encadrement Club enfants pour l'enfant Jules qui entre temps avait plus de quatre ans. Les demandeurs de ces faits ne pouvaient participer aux activités adultes ni profiter de leur vacances.

Un changement d'hôtel sur place pour donner une solution partielle aux problèmes n'ayant pas pu être réalisé, il faut constater que la défenderesse n'a pas été en mesure non plus de prêter assistance aux voyageurs en difficulté.

Il y a donc manqué aux obligations de la défenderesse, au niveau des informations données aux voyageurs aussi bien que dans l'exécution du contrat de voyages.  
En raison de ce manqué aux obligations la défenderesse est responsable du dommage subi par les demandeurs.

Les responsabilités :

Le collège arbitral ne peut que constater que la défenderesse a manqué à la bonne exécution de ses obligations découlant des contrats de voyage en vertu de l'art. 22 et 17 et 18 de la loi du 16.2.1994 régissant les contrats de voyages.  
En raison de ce manqué aux obligations la défenderesse est responsable du dommage subi par les demandeurs.

Le dommage :

Il y a lieu de constater que suite au manqué aux obligations de la défenderesse les demandeurs ont subi des inconvénients.  
Le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 2.250,00€ pour tout dommage, intérêts y compris, que la défenderesse doit payer aux demandeurs.

Les Frais :

Il est expressément précisé dans la brochure d'information de la Commission de Litiges Voyages que les frais de la procédure sont à charge de la partie qui succombe dans la procédure d'arbitrage, soit en l'espèce la défenderesse.

**PAR CES MOTIFS  
LE COLLEGE ARBITRAL**

Statuant contradictoirement, se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable et fondée comme suit ;

Fixe le dommage des demandeurs à 2.250,00€ ;

Condamne la défenderesse OV à payer aux demandeurs le montant de 2.250,00€ de dédommagement.

Délaisse à charge de la défenderesse OV les frais de la procédure de 370,00€.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 23 avril 2013

Le Collège arbitral

Voyage pour 4 p. dont 2 enfants de bas âge, réservé par l'intermédiaire IV et organisé par OV.  
Avec les informations et conseils donnés lors de la réservation des attentes ont été créées et des promesses ont été faites par OV. Ces attentes n'ont pas été réalisées par OV et les voyageurs ne se sont pas retrouvés dans l'hôtel calme promis et l'encadrement Club enfants manquait pour un des enfants. L'organisateur du voyage n'a pas non plus pu prêter assistance aux voyageurs en difficulté en réalisant un changement d'hôtel sur place.

Manque aux obligations du OV art, 17, 18 et 22 Loi Contrats de Voyages.

OV condamné à payer un dédommagement ex aequo et bono de 2.250,00€ et 370,00€ de frais de procédure.

A l'unanimité des voix.