

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

AUDIENCE DU 7 OCTOBRE 2014

En cause de:

Monsieur A et Madame B, tous deux domiciliés à XXX;

Demandeurs représentés à l'audience par Maître C, avocat au barreau de Mons, loco Maître D, dont les bureaux sont établis à XXX;

Contre:

- 1) IV, ayant son siège à XXX
Licence : XXX et
- 2) la OV, ayant son siège social à XXX
Licence : XXX, BCE : XXX

Défenderesses représentées à l'audience par Madame E, supervisor au service clientèle

Nous soussignés:

1° Maître XXX, Avocat au Barreau de Bruxelles, dont le cabinet est établi à XXX, Président du Collège

2° Madame XXX, représentant le secteur de la consommation,

3° Monsieur XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme

tous deux ayant élu domicile à l'adresse de la Commission de Litiges Voyages, 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50;

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé 50 rue du Progrès (Service Fédéral Publique Economie) à 1210 Bruxelles.

Assistés de Madame XXX en qualité de greffier,

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 6 mars 2014;

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 7 octobre 2014
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 7 octobre 2014

QUALIFICATION DU CONTRAT

En date du 14 janvier 2012 les demandeurs ont réservé par l'intermédiaire de première défenderesse un voyage en avion et un séjour all in pour 4 personnes à l'hôtel 5* A (Turquie) du 17 au 31 août 2012 pour un prix global de 5.049,93 EURO. Le contrat est un contrat d'organisation de voyages au sens de la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyage.

La confirmation du voyage de la deuxième défenderesse du 14 janvier 2012 mentionne que la réservation était faite pour une chambre familiale et un lit supplémentaire (Code réservation XXX: bungalow et annexe – chambre XXX). La brochure décrit cette chambre familiale située dans l'annexe de l'hôtel comme suit : « 2 ch. à coucher avec séparation optique, 1 salle de bains (bain), moquette et balcon (33 m³, max 3 adultes + 1 enfant) ». La confirmation de la première défenderesse du 17 janvier 2012 mentionne le même type de chambre. Les documents de voyage et en particulier le voucher hôtel mentionne également ce type de chambre qui a été attribuée aux demandeurs à leur arrivée sur place.

Pendant leur séjour, par email du 23 août 2012 à la première défenderesse les demandeurs se plaignent qu'ils auraient précisé lors de la réservation qu'ils voulaient être logés dans un bungalow (comme lors d'un voyage précédent à Torba) et qu'ils auraient voulu changer sur place mais que l'hôtel était complet et que ce changement n'était pas possible. La première défenderesse a répondu par email du 23 août « *j'ai revérifier (sic) dans le catalogue et via la centrale et je vous confirme que nous avons réservé un bungalow* » elle y suggère de contacter le bureau de la deuxième défenderesse sur place pour les aider avec plus d'efficacité. La représentante sur place a ensuite, après vérification, envoyé aux demandeurs un SMS suivant : « *Selon notre système de réservation et le catalogue OV vous avez réservé une chambre familiale dans le bâtiment annexe. Dans les bungalows OV vend que des chambres standard* ». Le 25 août 2012 la première défenderesse signale aux demandeurs « *Sur votre confirmation de voyage il est bien indiqué « chambre famille » dans l'annexe ! Ayant séjourné dans cet hôtel, les annexes sont de petits bâtiments de 1 voir 2 étages maximum situés à l'entrée de l'hôtel. Il est impossible de loger 4 personnes dans un bungalow car les chambres sont beaucoup plus petites (23m²) et composée d'une seule pièce à dormir, je logeais dans ce type de chambre ! La chambre qui vous a été attribuée fait 33 m² et ai composée de 2 pièces à dormir !!* »

QUANT AUX FAITS

Ceux-ci résultent de l'exposé précisé ci-avant et plus spécifiquement des positions respectives des parties qui se résument comme suit :

A) Position des demandeurs:

Les demandeurs estiment avoir été induits en erreur par la première défenderesse lors de la réservation et qu'elle aurait manqué à son devoir d'information et n'aurait pas fourni la prestation et les services attendus. Ils réclament un dédommagement pour leur préjudice évalué à 500,00 EURO.

B) Position des défenderesses:

La deuxième défenderesse qui assure la gestion du dossier en son nom et pour le compte de la première défenderesse estime que le dossier serait couvert par la prescription et que la faute ne peut pas être rejetée sur leur conseillère vacances puisqu'elle a bien revu le contrat de voyage avec les demandeurs et qu'ils ont signé le contrat de voyage tel qu'il a été livré. Elle estime qu'aucune indemnité n'est due car les demandeurs ont bien reçu une chambre familiale comme réservée. Elle rappelle que la confirmation de voyage sert de base à tout contrat de voyage signé avec leur organisme.

DISCUSSION

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

Les conditions générales de la défenderesse (article 10: plaintes /litiges) stipulent expressément que les litiges non résolus par une conciliation pourront être soumis à l'arbitrage de la Commission de litiges voyages.

Le demandeur a également postulé par écrit le même arbitrage le 6 mars 2014.

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

Quant à la recevabilité de la demande

Le Collège Arbitral estime que les demandeurs font valoir à bon droit que la demande n'est pas prescrite étant donné que l'envoi de la mise en demeure par voie de recommandation postale par le conseil des demandeurs en date du 2 août 2013 a valablement interrompu la prescription en application de l'Article 244 §2 du Code Civil. La demande est dès lors recevable.

Quant au fondement de la demande et aux responsabilités

Le Collège Arbitral constate que la confirmation de voyage de la deuxième défenderesse du 14 janvier 2012 et la confirmation de voyage de la première défenderesse du 17 janvier 2012 mentionnent explicitement la réservation d'une chambre familiale + 1 lit et un lit supplémentaire (Code réservation XXX). La brochure décrit cette chambre familiale située dans l'annexe de l'hôtel comme suit : « 2 ch. à coucher avec séparation optique, 1 salle de bains (bain), moquette et balcon (33 m³, max 3 adultes + 1 enfant) ». Les documents de voyage et en particulier le voucher hôtel mentionne également ce type de chambre qui a été attribuée aux demandeurs à leur arrivée sur place conformément à la réservation.

L'hôtel choisi par les demandeurs n'offre pas de « bungalow familial » et le seul type de bungalow disponible (23m2, max. 2 adultes + 1 enfant, (XXX) ou 3 ad. (XXX) n'aurait pas pu être réservé pour quatre personnes. La plainte des demandeurs doit dès lors être déclarée non fondée.

CONCLUSION

La plainte des demandeurs est non fondée est les frais de la procédure leur incombent.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande recevable et mais non fondée;

Déboute les demandeurs de leur demande avec charge des 100,00 € de frais de procédure;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 7 octobre 2014.

Le Collège Arbitral