

Sentence arbitrale de la commission de litiges voyages

Audience du 17 septembre 2015

En cause :

Monsieur A et Madame B agissant tant en nom personnel qu'en celui de leur fils majeur, C, domiciliés ensemble à XXX

Demandeurs comparissant par Monsieur A auquel procuration a été donné,

Contre

1. IV société immatriculée sous le numéro d'entreprise XXX, licence numéro XXX, dont le siège social est établi à XXX

Défenderesse représentée par son conseil, Maître D, avocat XXX, dont le cabinet est sis à XXX,

2. OV société immatriculée sous le numéro d'entreprise XXX, licence XXX, dont le siège social est établi à XXX ,

Défenderesse, absente à l'audience mais qui, s'excusant, a préalablement conclu en permettant de la sorte de statuer à son égard par une décision réputée contradictoire.

---

L'an 2015, le 17 septembre à 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50, en la salle d'audience où les parties ont été invitées à comparaître le 23 juillet 2015,

Nous soussignés, en qualité d'arbitres de la Commission de Litiges Voyages,

Monsieur XXX, magistrat honoraire, président du Collège ;

Madame XXX, représentant les Consommateurs ;

Monsieur XXX, représentant l'Industrie du Tourisme ;

tous trois ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de litiges voyages, 50 rue du Progrès à 1000 Bruxelles ;

Assistés de Madame XXX, en qualité de Greffier,

AVONS PRONONCE A L'UNANIMITE 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 et signé par les demandeurs, en langue française, le 14 et 18 juillet 2015,

Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française au choix des parties et notamment :

- Leur accord écrit sur la procédure d'arbitrage,
  - Les pièces déposées par elles,
  - Leurs moyens développés par écrit,
  - Leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 17 septembre 2015 ;
- 

Les faits :

Attendu que, selon un bon de commande élaboré le 19 avril 2014 par la première défenderesse, IV, les demandeurs, Monsieur A et Madame B ont obtenu pour eux-mêmes et leur fils C, l'organisation d'un voyage en Italie du 2 au 16 août 2014, pour le prix de 1.780,50 euros (p.48-49) ;

Que ce voyage devait se dérouler en un premier séjour du 2 au 9 août 2014 à Florence à la Villa A où les demandeurs bénéficiaient du logement et du petit déjeuner et un second séjour du 9 au 16 août 2014 au Lac de Garde à la Résidence B où les demandeurs ne devaient disposer que du seul logement, un appartement (p. 48) ;

Attendu que seul le séjour au Lac de Garde est litigieux ;

Que le prix total du voyage de 1.780,50 euros se composait comme suit : le séjour à A, 515.50 euros et le séjour à B 1.065,00 euros, pour sept nuitées (p. 49) ;

Attendu que les demandeurs se plaignaient de la difficulté d'accès à la A, celle-ci étant inconnu sur GPS et de l'impossibilité de régler la garantie de 100,00 euros au moyen du système Bancontact de l'hôtel ; que lors de leur entrée dans l'appartement, ils respirèrent une odeur de javel qui masquait une forte odeur de chien et d'urine que dissimulait le drap couvrant le divan-canapé ;

Que cette odeur les empêchant de dormir, les demandeurs obtinrent un changement d'appartement le lendemain de leur arrivée, soit le 10 août 2014 et furent logées au premier étage avec un inconvénient, celui d'être à proximité de la piscine et d'en subir le bruit outre celui de l'animation sono-disco de 10 heures du matin à tard dans la soirée (p. 2) ;

Que les demandeurs soutiennent que devant cette situation ils auraient proposé d'être admis à l'hôtel moyennant supplément, mais qu'en absence de réponse, ils ont décidé de quitter anticipativement la B ;

Qu'ils réclament la somme de 580,00 euros représentant le coût des cinq nuitées sur les sept convenues, soit les 5/7 de 1.029,00 euros (et non 1.065,00 euros) = 735,00 euros sous déduction de l'offre de 135,00 euros formulée par la seconde défenderesse OV ;

Qu'ils fondent également leur réclamation sur l'absence de « WIFI dans les espaces communs » alors que la brochure touristique le prévoyait expressément, ce qui désola profondément le fils des demandeurs ;

Attendu que les demandeurs dirigent leur action à la fois contre IV et OV ;

### Sur la qualification des parties défenderesses

Attendu que la seconde défenderesse, OV laquelle à titre commercial a accordé aux demandeurs une compensation de 155,00 euros, soutient n'être intervenue qu'en qualité d'intermédiaire de voyage dans la partie litigieuse du contrat, tandis que la première défenderesse, IV en ses secondes conclusions déposées à l'audience du 17 septembre 2015 sans opposition des demandeurs, soutient qu'elle « a opéré en tant qu'intermédiaire pour la conclusion d'un contrat d'intermédiaire de voyage avec OV qui à son tour a opéré en tant qu'intermédiaire de voyage pour l'achat de services, à savoir du logement, effectués par « B » et « A », cette dernière relevant du séjour à Florence ;

Attendu qu'il ressort des pièces :

1) que le bon de commande délivré le 19 avril 2014 par la première défenderesse IV, comporte deux éléments, l'un sous la référence 079577667, l'autre la référence 079577673, le premier concernant le séjour à Florence non litigieux, le second, objet du litige, ne concernant que le seul logement à la B au Lac de Garde ;

2) que la facture de solde adressée le 11 juillet 2014 par la seconde défenderesse, OV à la première défenderesse n'a pour objet que le seul logement à la B ;

Qu'il s'en déduit d'une part, que la seconde défenderesse, OV n'est intervenue que pour la vente d'un seul produit litigieux, le logement des demandeurs à la B et d'autre part, que la première défenderesse, IV apparaît en fait être l'organisateur du voyage en ayant regroupé les deux lieux de séjour sur le même et unique bon de commande ;

Que l'invocation par la première défenderesse des dispositions des articles 21 et 27 de la loi du 16 février 1994 est dès lors sans incidence en espèce ;

### Sur la demande

Attendu que, pour les inconvénients rencontrés par les demandeurs, qui ont obtenu un changement d'appartement à la B après leur plainte relative à l'hygiène et qui ont alors subi les désagréments de la proximité de la piscine et de la sono, l'indemnité de 155,00 euros versée par OV est satisfaisante ;

Qu'en revanche l'absence de connexion WIFI est normalement mal perçue et justifié l'octroi d'une compensation qui, en équité, peut être fixée à 100,00 euros ; que la responsabilité de ce désagrément incombe à l'organisateur du voyage, en l'occurrence IV ;

Qu'en ce qu'elle tend au remboursement des cinq nuitées non exécutées ensuite de la décision unilatérale des demandeurs de mettre fin à leur séjour, la demande n'est pas fondée, les demandeurs ayant agi sans avoir suffisamment tenté de prendre contact avec l'une ou l'autre défenderesse ;

Qu'à l'audience du 17 septembre 2015, Monsieur A a précisé qu'il avait en vain tenté d'atteindre par un seul appel téléphonique IV le 10 avril 2014 à 11 heures du matin, mais c'était un dimanche matin ;

Attendu que la demande étant fondée dans les limites précitées, les frais de plainte doivent être laissés à la charge de la seconde défenderesse IV, liquidés au montant minimum de 100,00 euros,

Par ces motifs,

Statuant par décision réputée contradictoire à l'égard de OV et contradictoirement à l'égard des autres parties,

Disons la demande recevable et partiellement fondée ;

Constatons que la somme de 155,00 euros versée aux demandeurs, Monsieur A et Madame B, par OV constitue une compensation suffisante des désagréments subis par les premiers et reconnus par la seconde défenderesse,

Condamnons la première défenderesse, IV à payer aux demandeurs la somme de 100.00 euros (cent euros) ;

Déboutons les demandeurs du surplus de leur demande,

Laissons les frais de plainte à charge de la première défenderesse, IV

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles, le 17 septembre 2015.