

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

**AUDIENCE DU 20 DECEMBRE 2013**

**En cause:**

Monsieur A, XXX.  
Madame B, domiciliée à la même adresse,

Demandeurs  
comparaissant personnellement à l'audience

**Contre:**

OV sa, ayant son siège XXX  
Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse  
représentée à l'audience par Mr. C, Quality Control Supervisor.

**Nous soussignés:**

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

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 les demandeurs le 30.06.2013 et reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 15.07.2013 ;

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 20.12.2013 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 20.12.2013 ;

### QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 23.07.2012, par IV, XXX, les demandeurs ont réservé pour 5 personnes un séjour à l'hôtel A du 24/7/2012 au 7.08.2012, hôtel présenté dans la brochure OV. Prix du séjour: 2.691,61€.

Que dès lors un contrat de voyage ont été conclu concernant une prestation isolée permettant d'accomplir un voyage ou un séjour 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 déposées par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que par IV, les demandeurs ont réservé pour 5 personnes un séjour à l'hôtel A du 24.7.2012 au 7.08.2012, chambre type 23,pension complète, hôtel présenté dans la brochure OV. Prix du séjour: 2.691,61€.

A leur arrivée à l'hôtel les voyageurs ont cru constater que l'hôtel ne correspondait pas à ce qu'ils avaient réservé.

Le lendemain, n'ayant pu obtenir un changement d'hôtel, les voyageurs ont quitté l'hôtel A.

Les voyageurs réclament le remboursement du prix total du séjour.

Moyennant des notes de crédit à IV, OV a remboursé 354,38€ + 48,08€ =402,46€

Se plaignant du fait que l'hôtel ne correspondait pas à un 4 étoiles (appartement, salle de bains, repas, salle de fitness, propreté) les demandeurs ont finalement saisi la Commission de Litiges Voyages en introduisant le questionnaire, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 15.07.2013, et exigent un dédommagement de 2.691,00€ .

### DISCUSSION:

#### 1. Fondement de la demande:

Il résulte des éléments de la cause et des débats que la demande est non fondée.

Dans le questionnaire les demandeurs formulent leur demande contre l'intermédiaire IV, XXX.

Il n'est donc pas vraiment clair si les demandeurs s'adressent à OV, XXX ou à IV, XXX.

Quoi qu'il en soit le contrat de voyages qui fait l'objet du présent litige concerne une prestation isolée permettant d'accomplir un voyage ou un séjour au sens de l'art. 1.2 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages et non pas une combinaison préalable organisée moyennant un prix global au sens de l'art 1.1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

Il y a donc lieu de constater que dans le cas présent la défenderesse en tout cas est intermédiaire de voyage et non pas organisateur de voyages.

La défenderesse étant intermédiaire, elle n'a pas d'obligation de résultat et sa responsabilité ne peut être engagée pour un éventuel manquement d'hôtel.

La réservation du séjour a été faite par l'intermédiaire IV. Aucune faute, aucun manque aux obligations n'est démontré dans le chef de IV, XXX.

Quant à OV, XXX, aucune faute, aucun manque aux obligations n'est démontré non plus.

Il y a donc lieu de constater que la demande est non fondée.

## 2. 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, dans l'espèce les demandeurs.

### **PAR CES MOTIFS LE COLLEGE ARBITRAL**

Statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable mais non fondée;

Déboute les demandeurs de leur demande avec charge des 269,10€ de frais de procédure;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 20 décembre 2013

**Le Collège arbitral**

Réservation d'un séjour en Autriche, hôtel A. Prix 2.691,61€.

Les voyageurs considèrent que l'hôtel ne correspond pas à ce qu'ils avaient réservé, quittent l'hôtel après 1 jour et réclament le prix entier du séjour.

Le contrat de voyages qui fait l'objet du litige concernant une prestation isolée permettant d'accomplir un voyage ou un séjour au sens de l'art. 1.2 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages, la défenderesse (intermédiaire) n'ayant pas d'obligation de résultat et sa responsabilité ne pouvant être engagée pour un éventuel manquement d'hôtel, la demande est déclarée non fondée; frais à charge des demandeurs. A l'unanimité.