

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 14 juillet 2020

En cause :

Monsieur **A** et Madame **B** domiciliés à XXX, XXX

Demandeurs

Ni présents, ni représentés à l'audience

Contre :

La **SA OV**, ayant son siège XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE000.000.000

Défenderesse

Ni présente, ni représentée à l'audience

Nous soussignés :

Maître C, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Madame D, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Madame E, en sa qualité de représentante de l'industrie du tourisme ;

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles,

en leur qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles.

assistés de Madame F, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence 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 le 17 mars 2020 ;

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

Vu les dossiers déposés par les parties et les conclusions de la défenderesse ;

Vu que les demandeurs ne déposent pas de conclusions.

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

Vu la convocation des parties à comparaître à l'audience du 14 juillet 2020, à laquelle personne ne comparaît.

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

1. Les faits pertinents et l'objet de la demande

1.

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties et de l'instruction de la cause que les demandeurs réservent le 15 mai 2019 un voyage pour 2 personnes à Gran Canaria, du 24 juin 2019 ou 10 juillet 2019, voyagé organisé par la défenderesse.

La réservation comprend les vols aller-retour et le séjour à l'hôtel Waikiki 4*, en formule « all-in » (tout compris).

Le prix du voyage s'élève à la somme de 3.823,50 EUR.

2.

Une fois arrivés sur place, les demandeurs estiment que l'hôtel ne correspond pas à leur attente.

Ils adressent immédiatement une plainte à la défenderesse, par téléphone et par son site web, demandant un changement d'hôtel. Ils expriment le désir de se rendre à l'hôtel RIU PAPAYAS, le SUITEHOTEL PLAYA DEL INGLES ou le RIU PALACE, qu'ils disent connaître – mais qui sont plus chers.

Selon le questionnaire complété par les demandeurs et leur plainte sur le site web de la défenderesse (pièce 5 de son dossier) les demandeurs se plaignent que la chambre qui leur était initialement attribuée n'était pas encore disponible (une autre chambre leur a été donnée) et qu'au diner il y avait un cheveu sur les raisins.

Le lendemain, lors d'un contact avec la représentante locale de la défenderesse, les demandeurs répètent leur demande de changement d'hôtel, toujours pour les motifs évoqués la veille, mais aussi parce que la chambre ne contient pas de frigo.

D'après de questionnaire des demandeurs, il serait également question de l'élagage des palmiers le matin et un ascenseur en panne.

3.

La défenderesse informe alors les demandeurs qu'ils peuvent déménager vers un des hôtels de leur choix, mais moyennant le paiement d'un supplément, ce qu'ils refusent.

Après leur retour de vacances, les demandeurs réitèrent leur plainte.

La défenderesse finit par proposer de payer un montant de 195,00 EUR à titre de compensation des désagréments subis. Cette proposition est refusée.

Le 17 mars 2020, les demandeurs s'adressent à la Commission de Litiges Voyages.

2. Qualification de la relation contractuelle

4.

Il résulte des pièces du dossier que la défenderesse a agi à l'égard des demandeurs en qualité d'organisateur de voyage au sens de l'article 2 de la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait (ci-après la « Loi), de prestations de voyage liées et de services de voyage et qu'entre les parties s'est formé un contrat de voyage à forfait au sens de la Loi.

La qualification juridique n'est pas contestée.

3. Discussion

5.

La responsabilité de l'organisateur est régie par l'article 33 de la Loi, qui stipule que :

“ **Art. 33.** L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.”

L'organisateur est donc responsable vis-à-vis des voyageurs pour ses propres actes et négligences, pour ceux de ses préposés et représentants et pour ceux des prestataires de services auxquels il fait appel pour la réalisation du voyage à forfait.

Il est responsable de la non-conformité des services de voyages qu'il a vendus, la non-conformité étant définie à l'article 2, 13° de la Loi comme suit :

“ 13° non-conformité: l'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage compris dans un voyage à forfait;”

La loi fait peser sur l'organisateur une lourde obligation de résultat¹, ce qui signifie qu'il suffit pour le voyageur de démontrer que le résultat promis n'a pas été atteint (c'est-à-dire que le voyage ne s'est pas déroulé conformément au contrat) pour que l'organisateur soit présumé fautif.

L'appréciation de la non-conformité est cependant liée aux attentes raisonnables que le voyageur pouvait avoir sur la base des informations contenues dans le contrat². La responsabilité de l'organisateur est ainsi tempérée par le critère de l'attente *raisonnable* que le voyageur pouvait avoir lorsqu'il signait le contrat.

¹ Liège, 28 mars 1995, *J.L.M.B.*, 1997, p. 664 ; Bruxelles, 19 oct. 1998, *R.G.A.R.*, 2001, n° 13324 ; Civ. Bruxelles, 11 avr. 1988, *D.C.C.R.*, 1990, p. 138; Mons, 30 juin 2010, R.G. n° 2009/RG/702, *non publié* ; Tr. Bruxelles, 18 juin 2010, R.G. 2005/9439/A, *non publié*.

6.

Il incombe donc au voyageur de démontrer que le voyage n'était, raisonnablement, pas conforme à ce qui lui a été vendu ou promis. Il lui incombe également de prouver son dommage, en lien causal avec la non-conformité.

7.

En l'occurrence, les demandeurs se plaignent essentiellement que la chambre qui leur était initialement attribuée n'était pas encore disponible lors de leur arrivée et qu'au dîner il y avait un cheveu sur la nourriture.

D'autres plaintes se sont ajoutées le lendemain : l'absence d'un frigo et un vague reproche au sujet d'élagage des palmiers et un ascenseur en panne.

Le collège arbitral constate cependant que les demandeurs n'apportent pas la moindre preuve de l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat de voyage à forfait par l'organisateur.

Il n'est pas démontré que les demandeurs avaient droit à une chambre particulière. Ils ont reçu une autre chambre le soir même, sur laquelle ils ne formulent aucun reproche, hormis le fait qu'il n'y avait pas de frigo (frigo qui n'est pas prévu dans le contrat). Rien n'indique qu'ils ont demandé de pouvoir occuper la chambre initialement prévue à partir du lendemain et qu'une telle chambre et qu'ils n'auraient pas pu l'avoir. Ils semblent avoir simplement demandé de déménager vers un des hôtels qu'ils connaissaient et qu'ils préféraient, mais sans payer de supplément.

La présence d'un cheveu dans une grappe de raisins n'est pas prouvée, et n'est pas de nature à pouvoir déménager - gratuitement – dans un autre hôtel, ni plus que l'absence d'un frigo ou l'élagage de palmiers.

Rien ne démontre que l'hôtel n'était pas conforme aux attentes que les voyageurs pouvaient raisonnablement avoir sur la base des informations et descriptions dans le contrat.

En l'absence de preuves probantes, et, de surcroît, en l'absence de conclusions et l'explication à l'audience, la demande doit être déclarée non fondée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable mais non fondée et en déboute les demandeurs.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 14 juillet 2020

² B. TILLEMANN, «Niet-conformiteit van de pakketreis » in B. WYSEUR (ed)., « *Recht op Reis* », Brugge, Die Keure, p. 187 ;