

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

**AUDIENCE DU 29 SEPMBRE 2016**

**EN CAUSE:**

Monsieur A, et son épouse, Madame B, domiciliés tous deux à XXX.

**Demandeurs,**

Représentés par Madame B et Maître C, avocate, dont le bureau est établi à XXX.

**CONTRE**

OV société immatriculée sous le numéro d'entreprise BE XXX, Licence XXX, et dont le siège social est établi à XXX.

**Défenderesse,**

Représentée à l'audience par Madame D, Customer Service Team.

**Nous soussignés :**

- Monsieur XXX, juriste, président du Collège Arbitral ;
- Madame XXX, représentant les droits des consommateurs ;
- Madame XXX, représentant l'industrie du tourisme ;

Tous les trois ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de Litiges Voyages, 50 rue du Progrès à 1210 – Bruxelles.

Agissant en qualité d'arbitres du Collège Arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles

Assistés de madame XXX, en qualité de Greffière.

**AVONS RENDU LA SENTENCE SUIVANTE :**

**1. QUANT A LA PROCEDURE**

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 12 août 2016. Les demandeurs ont introduit un dossier le 12 août et des conclusions, par l'intermédiaire de Maître C, le 15 septembre 2016.

La défenderesse a introduit un dossier le ainsi que des conclusions le 6 septembre et des conclusions supplémentaires le 21 septembre 2016.

Les parties ont été dûment convoquées par pli recommandé du 16 août 2016 pour comparaître à l'audience du 29 septembre 2016 à 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50, à 14.30 h.

Le dossier de la procédure a été régulièrement constitué en langue française au choix des parties, et notamment:

- les pièces déposées par elles,
- les moyens développés par écrit.
- la convocation écrite à comparaître à l'audience du 29 septembre 2016.
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 29 septembre 2016

## 2. QUANT AU FOND.

### 2.1 LES FAITS.

Les demandeurs ont, selon le contrat de vente XXX élaboré le 7 mars 2015, obtenu l'organisation par la défenderesse d'un voyage en avion à destination de Majorque, hôtel A, du 18 au 26 août 2015, pour 5 personnes dont un bébé et deux enfants.

Prix total : 5.226,90 euros.

Chambre: suite familiale.

Regime: all inclusive.

#### a) Position de la partie demanderesse.

Celle-ci est consignée dans le questionnaire précité (art. 17) et explicitée dans les conclusions de leur conseil.

En résumé les demandeurs reprochent à la défenderesse e.a.:

- en ordre principal : ne pas avoir obtenu le logement conforme à ce qui leur avait été décrit. Une "chambre familiale" aurait été attribuée à la place d'une "suite familiale". La "suite familiale" ayant un dressing et deux TV, ce que n'a pas la "chambre familiale".  
En ordre subordonné e.a.
- Les activités proposées dans le descriptif n'ont pas été organisées.
- Toutes les animations sont en langue allemande
- L'absence du "XXX".
- Aucune chaîne de télévision en français.
- Pas d'infrastructure Spa.
- Une formule "All Inn" décevante.

Les demandeurs demandent une indemnisation à la hauteur de 1.200 euros étant la différence entre le prix pour la "suite familiale" et la "chambre familiale".

#### b) Position de la partie défenderesse.

Dans sa lettre datée du 18 novembre 2015 et adressée à l'agence de voyage la défenderesse prétend en résumé:

- que les demandeurs ont bien reçu une "suite familiale" avec vue sur mer.

- que le programme des animations est organisé suivant la demande et le nombre de participants.
- que les chambres subissent un nettoyage quotidien.
- que le régime "All inclusive" varie en fonction des hôtels. "Inclusive" n'inclut pas la gratuité de tous les snacks, ni encore de toutes les boissons (eaux minérales ou coca en bouteille).
- que les demandeurs n'ont pas pris contact avec le représentant sur place afin de lui signaler les griefs concernant l'hôtel. Il n'y a donc pas eu la possibilité de rechercher immédiatement une solution aux problèmes des demandeurs en envisageant p.ex. un changement de chambre d'hôtel ou encore en compensant les manques sur place.

## 2.2. DISCUSSION.

Le contrat qui est soumis à jugement est un contrat d'organisation de voyages et la loi régissant ce type de contrat qualifie la teneur de ce contrat (Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages, *M.B.*, 1<sup>er</sup> avril 1994.)

L'article 20 de cette loi stipule : » *Tout défaut dans l'exécution du contrat, constaté sur place par le voyageur, doit être signalé par le voyageur le plus tôt possible par écrit ou sous toute forme appropriée aux prestataires de services locaux concerné par lettre recommandée à la poste à l'organisateur et/ou à l'intermédiaire de voyages, au plus tard un mois après la fin du voyage... »*

*Il semble important d'imposer cette obligation aux voyageurs. En effet un certain nombre de réclamations nées en cours d'exécution du voyage peuvent, en effet, être résolues sur place. Si le voyageur omet de le faire sur place, et qu'il ne permet donc pas au prestataire de services de prendre des mesures en vue de limiter ce dommage, l'accroissement de celui-ci est à sa charge. Le voyageur ne peut donc réclamer aucun dédommagement s'il n'a pas introduit sa réclamation sur place de manière appropriée et fondée auprès d'un représentant de l'organisateur de voyages (texte des travaux préparatoires à la loi du 16 février 1994).*

L'article 16 § 2 des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages mentionne les mêmes obligations envers le voyageur.

Les demandeurs affirment dans le questionnaire de la Commission de Litiges Voyages (rubrique13) qu'ils ne peuvent produire aucune preuve de plainte sur place soit auprès de l'hôtesse soit auprès de l'hôtelier.

Le Collège arbitral constate que les parties adverses n'apportent aucune preuve tangible de leurs affirmations, et ce plus spécifiquement quant à l'octroi de la chambre réservée.

Le Collège arbitral est dès lors d'avis, à la majorité des voix, que les demandeurs doivent être déboutés de leur demande.

## **PAR CES MOTIFS**

**Le Collège arbitral,**

SA2016-0059

Statuant contradictoirement,

Déboute la demande d'indemnisation des demandeurs.

Ainsi jugé et prononcé, à la majorité des voix, à Bruxelles, le 29 septembre 2016.