

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 17 décembre 2019

EN CAUSE: Madame **A**, et Monsieur **B**, domiciliés à XXX, XXX ;

Demandeurs ,

Premier demandeur présente à l'audience ;

CONTRE : 1. **IV**, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro XXX.XXX.XXX dont le siège social est situé à XXX, XXX;

Première défenderesse ,

représentée à l'audience par monsieur C, Directeur Général ;

2. **La SA OV**, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro XXX.XXX.XXX dont le siège social est situé à XXX, XXX ;

Deuxième défenderesse ,

représentée à l'audience par monsieur D, Conseiller Voyages .

Vu :

- les articles 1676 et suivants du Code Judiciaire ;
- le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 23 octobre 2019 ;
- le dossier de la procédure, régulièrement constitué au choix des parties ;
- la convocation des parties datant du 24 octobre 2019 à comparaître à l'audience du 17 décembre 2019 ;
- les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposés par elles ;
- l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 17 décembre 2019 ;

Nous soussignés :

Maître E en sa qualité de président du Collège Arbitral ;
Madame F en sa qualité de représentante des consommateurs ;
Monsieur G en sa qualité de représentant des consommateurs ;
Madame H, en sa qualité de représentante de l'industrie du tourisme ;
Monsieur I en sa qualité de représentant 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 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 J, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière ;

Avons rendu la sentence suivante :

A. LES FAITS

1.

Il résulte des dossiers déposés par les parties, de leurs explications à l'audience et de l'instruction de la cause, que les demandeurs ont réservé un voyage en Écosse du 22 juin 2019 au 29 juin 2019.

La réservation comprenait les vols, le séjour à l'hôtel avec petit déjeuner, la location d'un véhicule et le vol avec un hydravion au-dessus du Loch Lomond.

Le prix du voyage d'élevait à la somme de 3.793,00 EUR.

2.

Conformément à son habitude, la première demanderesse s'est adressée à son agent de voyage habituel. Par le passé, la demanderesse s'était souvent tournée vers lui partant de l'idée qu'il était parfaitement au courant des souhaits de sa cliente et qu'il en tiendrait compte lors de la réservation d'un voyage.

Etant donné que la première demanderesse souhaitait faire la surprise à son mari, le deuxième demandeur, la communication entre elle et première défenderesse s'est essentiellement déroulée oralement et plus particulièrement par téléphone.

3.

Le 2 juillet 2019, les demandeurs adressaient un premier mail à la première défenderesse dans lequel ils faisaient part de leur déception et de leurs plaintes concernant la qualité des services.

Ils expliquaient par exemple que la voiture réservée ne disposait pas d'un système GPS et formulaient plusieurs plaintes concernant la qualité des hôtels.

Dans le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, les demandeurs ont trouvé leurs hôtels à Edinburgh et Inverness de qualité inférieure.

Le voyage organisé ne correspondait donc pas à leurs souhaits. Ainsi, la vue de leur chambre d'hôtel était souvent très décevante alors que les hôtels eux-mêmes étaient mal situés. A Edinburgh, le lit était trop dur et il n'y avait pas de baignoires dans la salle d'eau.

A Fort Augustus, les toilettes étaient trop petites, il n'y avait pas d'ascenseur alors qu'il n'y avait aucun membre du personnel disposé à les aider à porter leurs bagages.

Etant donné la déception certaine des demandeurs quant à la qualité des services rendus, ils se sont eux-mêmes informés à propos des prix pour tous les services individuels. Après étude du marché, ils sont arrivés à la conclusion que le prix global du voyage réservé aurait dû s'élever à un montant de 2285,00 EUR. Ils concluent dès lors qu'ils auraient payé 1.500,00 EUR en trop.

4.

Dans leur courriel du 2 juillet 2019, les demandeurs ont demandé des explications concernant cette différence de prix qui ne peut correspondre à la marge/commission de l'agence.

Dans un courriel du 7 octobre 2019, la deuxième défenderesse a répondu que les accommodations étaient parfaitement conformes aux normes locales en la matière et qu'il n'était pas question de pouvoir discuter après coup du prix entre autre des hôtels.

B. LA PROCEDURE

5.

Le Collège Arbitral constate être compétent pour connaître de la demande.

C. LA DEMANDE

6.

Par le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, les demandeurs fixent leur demande à un montant forfaitaire de 800,00 EUR.

D. LA QUALIFICATION DU CONTRAT

7.

Il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé un voyage en date du 17 janvier 2019, si bien que la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente des voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage, doit être appliquée.

Il s'avère que la deuxième défenderesse est intervenue comme organisateur et que dès lors, un contrat de voyage à forfait a été conclu entre les parties, conformément à l'article 2,3° de la loi du 21 novembre 2017.

La première demanderesse quant à elle est intervenue comme détaillant au sens de l'article 2,8°. L'action telle qu'introduite dans les délais, doit être déclarée recevable, aucun moyen valable d'irrecevabilité n'ayant par ailleurs été invoqué par aucune des parties.

E. DISCUSSION

8.

Conformément à l'article 33 de la loi du 21 novembre 2017, l'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyages compris dans le contrat de voyage à forfait.

L'article 34 de cette même loi stipule que le voyageur informe l'organisateur sans retard excessif et eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyages inclus dans le contrat de voyage à forfait.

L'article 35 quant à lui oblige l'organisateur à remédier à une éventuelle non-conformité. Cette notion qui est en soi claire, porte sur l'exécution d'un voyage à forfait, conformément aux contrats conclus et aux informations communiquées avant la conclusion du contrat.

Il va de soi que tous les désagréments ne correspondent pas nécessairement à la notion de non-conformité de l'article 2.13 de la loi du 21 novembre 2017.

9.

Le Collège Arbitral souligne que l'organisateur ne devait tenir compte des exigences particulières du voyageur pour autant qu'il en ait été informé et qu'il les avait acceptées. Conformément à l'article 11.1 de la loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage, les exigences particulières du voyageur devaient être reprises dans la convention.

Le Collège Arbitral constate que les demandeurs auraient formulés certaines exigences particulières par téléphone. Ils auraient ainsi souhaités des hôtels bien situés et adaptés aux problèmes de dos du deuxième demandeur.

Compte tenu des bonnes relations entretenues entre les parties, la première demanderesse espérait que ses exigences particulières étaient connues de la première demanderesse qui en tiendrait compte lors de l'élaboration du voyage.

Les défenderesses contestent quant à elles avoir été informées des exigences des demandeurs, ou de leurs attentes élevées.

Le Collège Arbitral ne peut que constater qu'aucune pièce déposée ne prouve que les demandeurs auraient informé les défenderesses de leurs exigences et qu'elles auraient été acceptées.

Il faut dès lors conclure que les souhaits, exigences ou attentes des demandeurs ne font pas partie de la convention et que les demandeurs ne peuvent s'en prévaloir.

10.

De plus, force est de constater que les demandeurs ont enfreint les règles établies dans l'article 34 de la loi puisqu'ils ne se sont plaints de la non-conformité des services qu'en date du 2 juillet 2019. Les défenderesses se retrouvant ainsi de l'impossibilité de remédier à la prétendue non-conformité.

11.

Conformément à l'article 870 du Code Judiciaire, la charge de la preuve des faits reprochés aux défenderesses, incombe aux demandeurs. Les pièces déposées au dossier de procédure, n'apportent aucune preuve objective de l'existence d'une quelconque faute ou négligence dans le chef des défenderesses.

Les faits à charge des défenderesses n'étant pas établis, il ne peut être question de non-conformité.

12.

En conséquence de quoi, il n'y a pas lieu de réduction de prix ou de dédommagement. De plus, les demandeurs étaient dans la possibilité avant la signature de la convention, de vérifier la qualité et le prix des services de voyages. Calculer après coup, le prix de ces services et ce de façon parfaitement unilatérale, afin d'exiger un soi-disant montant payé en trop, n'est pas raisonnable. La demande des demandeurs est dès lors non-fondée.

PAR CES MOTIFS, LE COLLÈGE ARBITRAL,

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare celle-ci à l'encontre des défenderesses non-fondée et en débout les demandeurs.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 17 décembre 2019.