

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

**AUDIENCE DU 12 mars 2019**

**En cause:**

Mr. et Mme. A - B, XXX, XXX

Demandeurs,

représentés par Mtre. C, avocat à XXX, XXX

**Contre:**

IV sa, ayant son siège XXX, XXX

Lic. XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse,

Pas présente ni représentée à l'audience.

**Contre:**

OV sa, ayant son siège XXX, XXX

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse, intervenant volontairement en cause,

représentée à l'audience par Mr. D, Quality Team Supervisor

**Nous soussignés:**

Mr. E, président du collège arbitral ;  
Mme. F, représentant les consommateurs ;  
Mr. G, représentant les consommateurs ;  
Mme. H, représentant l'industrie du tourisme ;  
Mr. I, représentant 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 par Mme J, secrétaire général, en qualité de greffier,

**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, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 15/01/2019;  
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 12/03/2019;  
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 12/03/2019;

### QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que par l'intermédiaire agence IV Liège, les demandeurs ont réservé de la brochure OV un séjour pour 3 personnes à l'hôtel Club K 4\*, all in, du 19 au 27 août 2018, au prix de 1.395,20€

Que dès lors des contrats de voyage ont été conclus 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 valable d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

### QUANT AUX FAITS :

Il résulte des dossiers déposés par les parties que par l'intermédiaire de l'agence IV Liège, les demandeurs ont réservé de la brochure OV un séjour pour 3 personnes à l'hôtel Club K 4\*- Arles - France, all in, du 19 au 27 août 2018, au prix de 1.395,20€

Le Bon de Commande a été émis par l'agence IV Liège au nom de Mme. B et mentionne en tant que fournisseur OV, XXX, XXX.

L'hôtel Club K 4\* ainsi que l'infrastructure et les services hôteliers ne répondant pas à leurs attentes, les demandeurs ont contacté l'agence IV Liège, qui a informé OV URGENCES.

Aucune solution n'étant trouvée les demandeurs se sont vus obligés d'abrèger leurs vacances et de quitter l'hôtel le 22/08/2018.

Dès leur retour les demandeurs ont fait parvenir à l'agence IV Liège une plainte et réclamation chiffrée à 3.109,79 € de frais, frais administratifs et dommages moraux.

Après de nombreux échanges de courriers OV a finalement proposé un remboursement chiffré à 2.158,20 €, dont 931,50 € sont déjà payés le 2 janvier 2019.

Les demandeurs estiment cette proposition de 2.158,20 € insuffisante et maintiennent leur demande initiale de 3.109,79 € moins le versement effectué de 931,50€ = 2.178,29 € et les frais de la procédure.

OV sa. fait valoir que dans la cas présent l'agence IV Liège, est intermédiaire et que OV sa., n'ayant fourni qu'un séjour hôtelier, agit aussi en qualité d'intermédiaire et non pas d'organisateur de voyage.

OV maintient sa proposition de remboursement de 2.158,20 €, dont 931,50 € sont déjà payés par note de crédit à l'agence IV.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 15/01/2019 les demandeurs exigent un dédommagement de 3.109,79 € de IV Liège et de IV sa.

### DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Les demandeurs soumettent le litige au collège arbitral de la Commission Litiges Voyages avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 15/01/2019, c.à.d. moins d'un an après la date à laquelle le contrat dispose que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend. (art. 30 loi contrats de voyage)

Les demandeurs ont réservé par l'intermédiaire agence IV Liège de la brochure OV un séjour pour 3 personnes à l'hôtel Club K 4\*- Arles - France, all in, du 19 au 27 août 2018, au prix de 1.395,20€. Des contrats de voyage ont dès lors été conclus au sens de l'art. 1,2° de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages, l'agence IV Liège, étant intermédiaire et OV sa. ayant seulement fourni un séjour hôtelier.

Il s'avère de l'examen du questionnaire ainsi que des correspondances et conclusions des demandeurs qu'ils n'arrivent pas à distinguer clairement ni déterminer dans ce dossier le rôle de l'agence IV Liège, de IV sa. et de OV sa.

Le bon de commande émis par l'agence IV Liège mentionnant en bas de la page : *Siège social : IV sa, XXX, XXX*. On peut constater que l'agence IV Liège fait partie de IV sa.

Au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages l'agence IV Liège Grétry qui fait partie de IV sa a dans le présent cas agi en qualité d'intermédiaire.

Le bon de commande émis par l'agence IV Liège mentionne également : *Fournisseur : OV nv, XXX*. OV nv, XXX n'ayant fourni qu'un séjour hôtelier, a aussi agi au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages en qualité d'intermédiaire et non pas d'organisateur de voyage.

Art. 22 loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages : *Outre l'obligation d'information prévue aux chapitres II et III de la présente loi, l'intermédiaire de voyages a une obligation générale de conseil.*

Examen fait du dossier entier il s'avère qu'aucune faute ni manque aux obligations n'a objectivement été démontré dans le chef de l'intermédiaire agence IV Liège qui fait partie de IV sa. ayant causé des dommages aux demandeurs.

OV nv, XXX, l'intermédiaire qui a fourni le séjour hôtelier, a apparemment inclus dans sa brochure des informations, descriptions et photos qui ne correspondaient pas/plus à la réalité actuelle. De ce fait les demandeurs se sont retrouvés dans un hôtel qui au niveau d'infrastructure et services hôteliers ne répondait pas du tout à leurs attentes dans la mesure que les demandeurs, en l'absence d'une solution sur place, y ont abrégé leurs vacances et sont rentrés chez eux.

Il est hors de doute que les demandeurs ont subi des dommages matériels et moraux: le désagrément et la déception des vacances ratées, tous les frais et efforts faits en vain, l'épreuve et le stress d'une plainte fastidieuse...

Les demandeurs exigent un dédommagement de 3.109,79 € de IV Liège et OV a finalement proposé un remboursement chiffré à 2.158,20 €, dont 931,50 € sont déjà payés le 2 janvier 2019.

Compte tenu de ce paiement de 931,50€ déjà fait, les demandeurs réclament encore un solde de 2.178,29€ € à majorer des intérêts et les frais de procédure.

Compte tenu de la nature des désagréments et dommages effectivement subis par les demandeurs, le collège arbitral, après instruction approfondie du dossier, considère le montant proposé par OV de 2.158,20 € suffisant et correct pour couvrir tout dommage matériel et moral et frais des demandeurs.

Compte tenu du paiement de 931,50€ déjà fait il y a dès lors lieu de constater qu'il ne reste en effet plus que  $2.158,20\text{€} - 931,50\text{€} = 1.226,70\text{€}$  de remboursement/dédommagement à payer par OV et que le plus demandé s'avère non fondé.

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

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande des demandeurs contre IV sa recevable mais non-fondée.

Dit la demande des demandeurs contre OV sa, intervenant volontairement, recevable et fondée pour le solde de 1.226,70€ de remboursement/dédommagement;

Condamne OV sa à payer aux demandeurs le montant de 1.226,70€.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 12.03.2019.

Le Collège Arbitral