

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

**AUDIENCE DU 16 mars 2017**

**En cause:**

Mme A et Mr M. B, XXX,

Demandeurs

Mme A personnellement présents à l'audience, assistée de Mme. C.

**Contre:**

RB, ayant son siège à XXX  
Lic. XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse,

Pas présente, ni représentée à l'audience.

**Nous soussignés:**

Mr XXX, président du collège arbitral ;  
Mme. XXX, représentant l'industrie du tourisme ;  
Mr XXX, représentant les consommateurs ;

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 Mme XXX 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 27/01/2017 ;  
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 16/03/2017 ;  
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 16/03/2017 ;

SA2017-0014

### QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties qu'un voyage en Espagne, Fuerteventura, du 10 au 17/08/2016 a été réservé pour 3p. avec séjour à l'hôtel A en chambre double, demi-pension, au prix global de 2.690,50€.

Que dès lors un contrat de voyages a été conclu 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 :

Les demandeurs ont réservé un voyage en Espagne, Fuerteventura, du 10 au 17/08/2016 pour 3p. avec séjour à l'hôtel A en chambre double, demi-pension, au prix global de 2.690,50€.

Le troisième voyageur, D, est née le 19/05/2000. Le bon de commande, signé par la demanderesse, porte en page 1 la remarque : Adults only : à partir de 18 ans.

Quand, au moment de la collection des documents de voyage, la demanderesse a constaté que l'hôtel était « Adults only : à partir de 18 ans », l'intermédiaire de voyages aurait dit qu'il fallait pas s'en faire.

D n'ayant pas 18 ans, les demandeurs ont dû changer d'hôtel, moyennant paiement de 531€ + 274€ à l'hôtel B.

Suite à la plainte des demandeurs l'intermédiaire propose à titre de geste commercial un montant de 130€.

Dans le questionnaire la demanderesse formule les plaintes suivantes :

- changement d'hôtel obligatoire
- paiement d'un supplément
- hôtel de catégorie inférieure et ne correspondant pas à la demande
- fourni les documents de voyage pour un hôtel qui ne pouvait convenir

pour exiger finalement un dédommagement de 901,14 €. (801,14€ pour le supplément payé + 100,00€ dédit pour 2 jours perdus).

### DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Les demandeurs ont réservé un voyage en Espagne, Fuerteventura, du 10 au 17/08/2016 pour 3p. avec séjour à l'hôtel A en chambre double, demi-pension, au prix global de 2.690,50€.

Le troisième voyageur, D, est née le 19/05/2000. Le bon de commande, signé par la demanderesse, porte en page 1 la remarque : Adults only : à partir de 18 ans.

Comme D n'avait pas 18 ans, les demandeurs ont dû changer d'hôtel, moyennant paiement de 531€ + 274€ à l'hôtel B.

Les demandeurs prétendent que, quand seulement au moment de la collection des documents de voyage ils ont constaté que l'hôtel était « Adults only : à partir de 18 ans », l'intermédiaire de voyages aurait dit qu'il fallait pas s'en faire.

SA2017-0014

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.

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que l'intermédiaire, sachant que D n'avait pas 18 ans, a tout de même permis aux demandeurs de commander un voyage avec séjour dans un hôtel « Adults only », apparemment sans donner aux voyageurs les informations et conseils nécessaires ; du moins sans formuler sur le bon de commande l'avertissement ou la réserve que les demandeurs, en réservant un séjour à l'hôtel A Adults only avec un des voyageurs qui n'avait pas 18 ans, allaient contre les informations et conseils donnés et acceptaient volontairement un risque de problèmes.

Il y a donc lieu de constater que dans le cas présent l'intermédiaire n'a pas assuré la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'intermédiaire de voyages ( art. 27 loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages ) et que les voyageurs de ce fait ont manifestement connu des désagréments, inconvénients et déceptions.

Le collège arbitral, après mûres réflexions fixe le dommage des demandeurs ex aequo et bono à 900,00€ pour tout dommage.

La demande des demandeurs s'avère donc recevable et fondée pour le montant de 900,00€ de dédommagement à payer par la défenderesse RB aux demandeurs.

### **PAR CES MOTIFS**

#### **LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande contre RB recevable et fondée dans la mesure suivante ;

Fixe le dommage de la demanderesse à 900,00€

Condamne la défenderesse RB, XXX, à payer aux demandeurs le montant de 900,00€ de dédommagement.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 16.03.2017.

Le Collège Arbitral