

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 22 mars 2021**

**En cause:**

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

Demandeurs

**Contre:**

La **SA OV**, ayant son siège XXX – XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000

Défenderesse

**Nous soussignés :**

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

Madame D, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur 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 28 septembre 2020 ;

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 écrite ;

Vu l'instruction de l'affaire à l'audience du 22 mars 2021

Vu l'accord des parties de traiter l'affaire par la procédure écrite, suite à la pandémie de Covid-19.

Compte tenu du fait que le collège arbitral, après enquête, constate qu'elle est autorisée à connaître de la présente affaire ;

**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 pièces déposés par les parties et de l'instruction de la cause que les demandeurs réservent le 10 février 2020 auprès de la défenderesse un voyage à forfait pour 2 personnes en Tunisie - Djerba, du 29 février 2020 au 7 mars 2020.

La réservation comprend les vols aller-retour et le séjour à l'hôtel Odyssee Resort Thalasso & Spa 4\*, en formule « all-in » (tout compris), au prix total de 903,00 EUR.

2.

Arrivés sur place, les demandeurs constatent que la piscine est fermée suite à des problèmes techniques et que les activités nautiques ne sont disponibles qu'en haute saison.

Les demandeurs ne font toutefois plus état de l'absence d'activités nautiques dans le formulaire de saisine.

3.

Le 9 mars 2020, les demandeurs introduisent une plainte via le site de la défenderesse, donnant lieu le 10 août 2020 à une proposition d'indemnisation de 140.00 EUR.

Les demandeurs marquent leur refus, ce qui résulte dans une indemnité supplémentaire de 135, 45 EUR.

4.

Le 28 septembre 2020, les demandeurs s'adressent à la Commission de Litiges Voyages et demandent une indemnité totale de 345.00 EUR.

2. Qualification de la relation contractuelle

5.

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

6.

En vertu de l'article 33 de la Loi, l'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, que ces services soient fournis par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

A ce titre, l'organisateur de voyages a une obligation de résultat, qui le rend responsable dès qu'il y a non-conformité, c'est-à-dire dès que le voyage ne se déroule pas comme convenu.

Cependant, le fait que l'organisateur soit soumis à une obligation de résultat ne signifie pas pour autant que le voyageur n'est pas tenu de fournir la preuve des éléments factuels sur lesquels il se fonde pour démontrer la responsabilité de l'organisateur.

La responsabilité de l'organisateur doit être évaluée à la lumière des attentes raisonnables que le voyageur peut avoir sur la base du contrat de voyage à forfait. Bien que la notion d'«attente raisonnable du voyageur» découlant de l'ancienne loi sur les voyages du 16 février 1994 ne soit plus littéralement incluse dans la loi sur les voyages, cette notion reste applicable de manière implicite.

En cas de non-conformité avérée, le voyageur a droit, conformément à l'article 49 de la loi sur les voyages, à une indemnisation appropriée pour tous les dommages qu'il subit.

Ce dommage doit également être démontré, en lien causal direct avec la non-conformité.

Enfin, l'article 34 de la loi sur les voyages oblige le voyageur à signaler toute non-conformité à l'organisateur dans les meilleurs délais. Le but de cette règle est de permettre à l'organisateur de prendre les mesures appropriées, si possible, pour remédier à la non-conformité.

7.

Dans le cas d'espèce, il est difficilement contestable que la piscine n'est pas accessible pour cause de réparation.

La présence d'une piscine est annoncé dans le descriptif de l'hôtel et les problèmes techniques ne sont pas contestés par la défenderesse.

La non-conformité est donc établie.

Se pose alors la question du dommage que les demandeurs ont subi.

Il ne fait aucun doute la piscine constitue un élément important du voyage à forfait et les demandeurs pouvaient raisonnablement s'attendre à une piscine ouverte, d'autant plus qu'elle fait partie des services décrits dans le contrat de voyage à forfait.

En revanche, les demandeurs déclarent que l'hôtel est, pour le reste, irréprochable en ils ont pu profiter normalement de leur séjour.

La collège arbitral évalue alors le dommage, ex aequo et bono, à 275,45 EUR, soit le montant que la défendresse avait proposé.

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable et partiellement fondée.

Dès lors, condamne la défendresse a payer aux demandeurs un montant de 275,45 EUR ;

Déboute pour le surplus les demandeurs de leur demande.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 22 mars 2021