

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 3 MARS 2020**

**En cause:**

Monsieur A, Madame B, Mademoiselle C et Monsieur D, domiciliés à XXX, XXX

Représentés à l'audience par Monsieur A.

**Contre:**

La SA IV sis à XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 000.000.000.

Défenderesse

Ni présente ni représentée à l'audience.

**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 de l'industrie du tourisme ;

Ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé à 1210 BRUXELLES, Rue du Progrès 50 - City Atrium ;

En qualité d'arbitres du Collège Arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé 1210 BRUXELLES, Rue du Progrès 50 - City Atrium ;

Assistés par Madame H, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière ;

**Avons rendu la sentence arbitrale 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 en date du 15 janvier 2020 ;

Vu le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des demandeurs;

Vu les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par celles-ci ;

Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;

Vu la convocation des parties afin de comparaître à l'audience du Collège Arbitrale fixé en date du 3 mars 2020;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 3 mars 2020.

**B. En ce qui concerne le fond de l'affaire**

*1. Les faits pertinents*

**1.**

Il résulte des dossiers et des pièces déposées par les parties, des conclusions déposées par la défenderesse, des explications formulées au nom des demandeurs à l'audience du 3 mars 2020 et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage à destination de HAMMAMET (Tunisie), pour la période du 31 juillet 2019 au 14 août 2019.

La réservation comprenait les vols aller-retour ainsi que le séjour à l'hôtel I, en formule « all in », pour quatre personnes.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 3.184,- €.

**2.**

Dans le cadre de la présente procédure, les demandeurs invoquent qu'ils se sont plaints – pendant leur séjour à l'hôtel I par rapport à la qualité des services fournis.

Ils invoquent également avoir sollicité un changement d'hôtel et produisent des messages électroniques (partiels) émanant de leur part, qui portent les dates du 6 et 7 août 2019 à l'appui de cette position.

Dans ces messages, les demandeurs mentionnent la présence de cafards à l'hôtel, et indiquent « *[être] pris [en] otage dans un hôtel infecté de mal bouffe* », se plaignant en outre de ce qu'il y avait « *soit disant 2 restaurant à la carte, [alors que] c'est un menu imposé* ».

La défenderesse a répondu à ces messages, en indiquant que si les demandeurs désiraient changer d'hôtel, ils devaient « *consulter le site OV et trouver sur celui-ci 3 hôtels qui [leur] correspondaient* » pour ensuite en informer la défenderesse, en prenant soin de préciser que « *si cela [restait] dans la même tranche de prix [les demandeurs] [n'auraient] pas de supplément* » et qu'elle ferait par suite le calcul pour les demandeurs.

Le dossier ne contient pas de pièces datant d'après cet échange de messages et se situant pendant la période de séjour des demandeurs à l'hôtel I (31 juillet au 14 août 2019).

**3.**

Après leur retour, les demandeurs ont introduit une plainte auprès de la défenderesse (voyez courriel des demandeurs du 17 août 2019).

En réponse de cette plainte, la défenderesse a informé les demandeurs « *de l'octroi d'un montant de 190 euros* » « *sous réserve de tous droits et sans aucune reconnaissance préjudiciable* » (voyez son courriel du 28 août 2019).

Par mail de ce même jour, les demandeurs ont répondu qu'ils n'acceptaient pas cette proposition.

Le 11 octobre 2019, la défenderesse a informé les demandeurs qu'elle avait « *le plaisir de vous offrir un remboursement de 350 €* », avec la précision « *sous réserve de tous droits et sans aucune reconnaissance préjudiciable* ».

Les demandeurs n'ont pas pu se mettre accord avec cette proposition

2. Les demandes des parties

4.

Dans le cadre de la présente procédure, en termes de leur questionnaire déposé auprès de la Commission de Litiges Voyages, les demandeurs réclament un montant de 2.550,- € à titre de « *montant réservé en cet hôtel qui n'en est pas un* ».

5.

En termes de conclusions, la défenderesse demande au Collège Arbitral « *de déclarer la demande du demandeur de 2.550 € recevable mais non-fondée* » et « *de déclarer la compensation de 350 € comme correcte et suffisante, ce versement sera bien entendu effectué comme promis dès que le client nous communiquera son numéro de compte* ».

3. Qualification de la relation contractuelle

6.

En se basant sur les pièces du dossier soumis à son appréciation, le Collège Arbitral constate que Loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (ci-après « la Loi ») est applicable dans le cadre de la présente procédure.

Plus particulièrement, le Collège constate qu'un « *contrat de voyage à forfait* » au sens de l'article 2, 3° de la Loi (notamment « *un contrat portant sur le voyage à forfait formant un tout ou, si le voyage à forfait est fourni dans le cadre de contrats séparés, tous les contrats couvrant les services de voyage compris dans le voyage à forfait* ») a été conclu entre les parties.

Les demandeurs doivent être ainsi être considérés comme des "*voyageurs*" (notamment des "*personnes cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application de la présente loi ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu*") au sens de l'article 2, 6° de la Loi.

La défenderesse doit être considérée comme « *organisateur* » (notamment « *un professionnel qui élabore des voyages à forfait et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec un autre professionnel* ») au sens de l'article 2,8° de la Loi, ce qu'elle ne conteste pas.

4. Discussion

7.

Il résulte des dossiers et des pièces déposées par les parties, des conclusions déposées par la défenderesse, des explications formulées au nom des demandeurs à l'audience du 3 mars 2020 et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage à destination de HAMMAMET (Tunisie), pour la période du 31 juillet 2019 au 14 août 2019.

La réservation comprenait les vols aller-retour ainsi que le séjour à l'hôtel I, en formule « all in », pour quatre personnes et le prix de celle-ci s'élevait à la somme de 3.184,- €.

Les demandeurs estiment que les services fournis à l'hôtel ainsi que l'état général de celui-ci ne répondait pas à ce qu'ils avaient commandé.

Suite à l'examen du dossier produit par les demandeurs et soumis à son appréciation, le Collège Arbitral ne peut que constater que celui-ci ne contient presque aucune pièce probatoire susceptible d'appuyer la position des demandeurs et de démontrer la non-conformité des services de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait conclu entre les parties.

Le Collège Arbitral estime ainsi que les quelques photos produites par les demandeurs ne peuvent être acceptées, en soi, comme preuves suffisantes permettant de conclure à l'existence effective des éléments de non-conformité invoqués servant de base de la demande.

8.

Le Collège Arbitral estime, sans préjudice à ce qui précède, qu'il résulte néanmoins de l'ensemble des pièces soumises à son appréciation que les services fournis à l'hôtel I ainsi que l'état général de celui-ci ne répondaient pas à ce qui avait été présenté/promis/vendu aux demandeurs et retient que les demandeurs se sont retrouvés dans une situation de non-conformité, telle que prévue à l'article 34 *e.s.* de la Loi.

A cet égard, le Collège Arbitral tient plus particulièrement compte du fait que les demandeurs se sont adressés à la défenderesse, sur place et pendant leur séjour, afin de lui faire part de leurs plaintes, sans que celle-ci n'ait contesté les allégations formulées à son encontre.

En outre, Collège Arbitral accorde une valeur importante aux pièces émanant de la défenderesse (ainsi que de ses préposés et/ou prestataires de services), dans lesquelles (i) la présence de cafards dans l'hôtel est explicitement confirmée (v. pièce 6 de la défenderesse), et (ii) un dédommagement a été accordé aux demandeurs, d'abord à concurrence de 190,- € (voyez le courriel de la défenderesse du 28 août 2019 - « *après analyse de votre remarque* »), par suite à concurrence de 350,- € (voyez le courriel de la défenderesse du 11 octobre 2019 - « *au vu des nouveaux éléments apportés* »).

Ceci étant, le Collège Arbitral estime qu'il convient d'accorder un dédommagement aux demandeurs, à charge de la défenderesse.

**9.**

Le Collège Arbitral, se basant sur le dossier soumis à son appréciation et tenant compte des considérations développées ainsi que des décisions reprises ci-dessus, décide que la demande des demandeurs est recevable et partiellement fondée.

Après mûres réflexions, le Collège Arbitral fixe le montant dû aux demandeurs à la somme de 350,- € (correspondant au montant proposé par la défenderesse avant l'introduction de la présente procédure - voyez le courriel de la défenderesse du 11 octobre 2019).

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Dit la demande recevable et partiellement fondée,

Condamne la défenderesse au paiement de la somme de 350,- € aux demandeurs,

Rejette la demande pour le surplus,

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 3 mars 2020