

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION LITIGES VOYAGES**  
**Audience du 20 octobre 2016**

**En cause:**

Monsieur A et Madame B, domiciliés à XXX.

Demandeurs,

Représentés à l'audience par Madame B.

**Contre:**

1. La IV, ayant son siège social sis à XXX, n° de licence XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro XXX.

Première défenderesse,

Non représentée à l'audience.

2. La OV, agissant sous le nom commercial "XXX", ayant son siège social sis à XXX, n° de licence XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro XXX.

Deuxième défenderesse,

Non représentée à l'audience.

**Nous soussignés:**

Monsieur XXX, avocat, en sa qualité de Président du Collège arbitral;

Madame XXX, en sa qualité de représentante des consommateurs;

Madame XXX, 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 à 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 XXX en qualité de greffier.

**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 24 août 2016;

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

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 20 octobre 2016;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 20 octobre 2016;

Vu le fait que le Collège arbitral constate après investigation qu'il est compétent pour prendre connaissance de la présente affaire

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

### *1. Les faits*

#### **1.**

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 les demandeurs ont réservé auprès de la deuxième défenderesse un voyage à Kamelya (Turquie), pour 2 adultes, du 24 au 31 août 2015.

La réservation comportait les vols aller-retour et l'hébergement sur place en régime all-inclusive.

Le prix de ce voyage s'élevait à 1.998,- €, pour 2 personnes.

#### **2.**

Les demandeurs invoquent que leur voyage ne s'est pas déroulé selon leurs attentes.

Ils expliquent leurs plaintes de manière détaillée dans le questionnaire soumis à la Commission Litiges Voyages.

Les plaintes en question peuvent être résumées comme suite:

- L'hygiène de la chambre serait épouvantable, il y aurait des lampes cassées dans la chambre et la chambre ne serait pas nettoyée ;
- La file d'attente au bar serait trop longue ;
- Le sol des bars serait déplorable ;
- Le personnel aurait une mauvaise compréhension de l'anglais, ce qui a causé une confusion dans le chef de Monsieur A entre un morceau de poulet et un morceau de poisson, causant une crise allergique;
- Le restaurant n'aurait pas suffisamment de personnel ;
- Le minibar ne serait jamais rempli ;
- La connexion wifi serait mauvaise ;
- Les cocktails ne seraient pas bons ;

Le quatrième jour de leur séjour, les demandeurs ont déposé une plainte sur place (p. 17 du dossier).

Suite à cette plainte, la défenderesse a proposé une compensation sous forme de deux repas à la carte au restaurant, pour une valeur totale de 50,- €. Les demandeurs ont accepté cette proposition.

Néanmoins, il s'est avéré que les demandeurs n'ont pas obtenu le bénéfice de cet accord et n'ont donc pas eu de repas à la carte au restaurant.

Les demandeurs ont déposé une nouvelle plainte sur place, la veille de leur départ (p. 16 du dossier).

**3.**

Après leur retour de vacances, il semble que les demandeurs aient envoyé une lettre de plainte à leur agence de voyages, la première défenderesse.

Cependant, le dossier soumis au collège arbitral ne contient pas de copie de cette lettre.

En date du 22 janvier 2016, la deuxième défenderesse a accordé un bon de valeur de 150,- € (à utiliser pour des vacances reprises aux brochures XXX ou XXX) à titre de geste commercial (pièce 5 de la deuxième défenderesse).

Les demandeurs n'ont pas accepté cette proposition.

**3.**

Les demandeurs ont par la suite introduit leur dossier auprès de la Commission Litiges Voyages.

Dans le questionnaire, ils réclament la somme de 1.500,- €, égale à environ 75% du prix de voyage.

*2. Qualification de la relation contractuelle*

**4.**

Il résulte des pièces du dossier soumis au Collège arbitral et notamment du bon de commande (p. 18 du dossier) que la première défenderesse est intervenue, en l'espèce, en tant qu'intermédiaire de voyage vis-à-vis des demandeurs, voyageurs, et qu'il existe dès lors un contrat d'intermédiaire de voyage entre eux.

Il résulte des pièces du dossier soumis au Collège arbitral et notamment du bon de commande (p. 18 du dossier) et du document intitulé « Contrat de voyage » (pièce 1 défenderesse) que la deuxième défenderesse est intervenue, en l'espèce, en tant qu'organisateur de voyage vis-à-vis des demandeurs, voyageurs, et qu'il existe dès lors un contrat d'organisation de voyage entre eux.

### 3. Discussion

7.

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 les demandeurs ont réservé auprès de la deuxième défenderesse un voyage à Kamelya (Turquie), pour 2 adultes, du 24 au 31 août 2015.

La deuxième défenderesse est intervenue en tant qu'organisateur de voyage au sens de l'article 1<sup>er</sup> de la Loi sur les contrats de voyages.

L'article 17 de cette même la Loi stipule que l'organisateur de voyage est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services.

Selon l'article 18 de la Loi, l'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations.

Il résulte du dossier soumis au collège arbitral que les demandeurs se plaignent par rapport à la qualité de leur voyage en exprimant leur mécontentement à plusieurs niveaux.

Ceci étant, le collège arbitral constate que le dossier des demandeurs à l'appui de leur demande est plutôt léger.

Le dossier ne contient notamment aucune photo.

A l'audience du 20 octobre 2016, les demandeurs ont sollicité la possibilité de produire une clé USB qui contiendrait des photos et des vidéos prouvant la réalité des éléments de fait qu'ils invoquent.

Le collège arbitral n'accorde pas cette possibilité de produire des photos et des vidéos, et de manière plus générale, de nouvelles preuves à l'audience même, d'autant plus que la deuxième défenderesse n'est pas présente à l'audience et n'est donc pas en mesure de se défendre par rapport à ces nouveaux éléments.

Le règlement de la procédure de la Commission Litiges Voyages et les courriers envoyés en application de celui-ci prévoient des règles particulières pour la production et la communication de conclusions et/ou des pièces à l'appui des positions respectives des parties à des dates particulières.

Les demandeurs n'ont pas fait usage de ces dates.

La deuxième défenderesse, sur base du dossier disponible, a rédigé sa défense qui est jointe au dossier sans pouvoir tenir compte des nouveaux éléments en question.

Si le collège arbitral autoriserait les demandeurs à produire de nouvelles pièces à l'audience même, les droits de la défense de la deuxième défenderesse seraient, en l'espèce, violés, ce que le collège arbitral ne peut accepter.

**8.**

Il en résulte que les deux plaintes sur place ainsi que la réponse de la deuxième défenderesse à la première défenderesse constituent les seuls éléments pertinents dans le dossier auxquels le collège arbitral peut se référer.

Sur base de ces éléments, le collège arbitral, après mûres réflexions, estime que le montant de 150,- €, proposé par la deuxième défenderesse, est suffisant pour compenser les désagréments subis par les demandeurs.

**9.**

Le collège arbitral arrive dès lors à la conclusion que la demande est recevable et partiellement fondée, à concurrence de 150,- € à payer par la deuxième défenderesse.

**10.**

Le collège arbitral estime que le dossier ne contient aucun élément susceptible de mettre en cause la responsabilité de la première défenderesse.

Ainsi, le questionnaire mentionne que la plainte des demandeurs ne met pas en cause l'intermédiaire de voyage, en l'espèce la première défenderesse.

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Statuant contradictoirement,

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande recevable et fondée dans la mesure qui suit;

Fixe le montant dû par la deuxième défenderesse aux demandeurs à la somme de 150,- € ;

Déboute les demandeurs pour le surplus ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 20 octobre 2016