

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 23 JUIN 2020

EN CAUSE Madame **A**, domiciliée à XXX, XXX et Madame **B**, domiciliée à XXX, XXX ;

Demandeurs

CONTRE: 1. La **SA IV**, ayant son siège XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000 ;

Première défenderesse

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

Deuxième défenderesse

Vu:

- Les articles 1676 et suivants du Code Judiciaire ;
- Le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 9 février 2020 ;
- Les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;
- L'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- La convocation des parties à comparaître à l'audience du 23 juin 2020 ;
- L'accord des parties sur la procédure écrite ;
- L'instruction de la cause faite à l'audience du 23 juin 2020 ;

Nous soussignés :

Maître C, en sa qualité de président du collège arbitral ;
Madame C, en sa qualité de représentante des consommateurs ;
Madame E, 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 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 à City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 BRUXELLES.

Assistés de madame F, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière.

Avons rendu la sentence arbitrale suivante:

A. LES FAITS

1.

Les demandeurs ont réservé en date du 19 octobre 2018 auprès de IV un voyage pour 2 personnes au Maroc du 12 avril 2019 au 19 avril 2019, voyage élaboré par OV.

La réservation comprenait les vols aller-retour et le circuit « Cités Impériales et Magie du Grand Sud » avec hébergement dans différents hôtels trois et quatre étoiles.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 2.345,00 EUR.

2.

Une semaine avant leur départ, les demandeurs recevaient une liste des différents hôtels où ils passeraient la nuit.

Une fois sur place, il s'est avéré que les demandeurs devaient séjourner dans d'autres hôtels que ceux indiqués sur la liste susmentionnée.

3.

Le séjour dans les hôtels YACOUB MOULAY et EL ALTI aurait été de très mauvaise qualité.

Les demandeurs affirment que dans l'hôtel AYOUB MOULAY, les couloirs étaient tapissés d'urine de chats et d'autres excréments. La chambre était délabrée et humide, la literie était tachée et les meubles endommagés. Dans la salle de bains se trouvait une baignoire rouillée, une douche dont le rideau était mouillé alors que les insectes grimpaient au mur. La serrure de la chambre ne fonctionnait pas bien, les demandeurs se sont retrouvés enfermés. Les repas auront été réduits à leur plus simple expression.

Les demandeurs ont ainsi passé deux nuits dans cet hôtel.

Pour réfréner leurs réclamations, les demandeurs ont été invités par leur guide à une fête de mariage.

Le 15 avril 2019, après leur première nuit à l'hôtel AYOUB MOULAY, les demandeurs adressaient un courriel à la première défenderesse formulant une plainte formelle concernant la mauvaise qualité de l'hôtel.

D'après les demandeurs, leur séjour à l'hôtel EL ALTI était encore pire. La chambre n'aurait pas été propre, la salle de bains veillotte et mal entretenue alors que les repas étaient immangeables.

4.

D'après les demandeurs, plusieurs excursions et autres activités touristiques n'ont pas été organisées alors qu'il en était question dans la brochure de voyage.

Le 14 avril 2019, 3^{ème} jour du circuit, une excursion à Rabat était prévue, ainsi qu'une visite à la ville Meknès en ce compris une visite à la médera Bou Anania et les portes monumentales, Bab el Khamis et Bab el Mansour.

Ce même jour, leur guide apprenait aux demandeurs qu'ils ne pourraient passer la nuit à Meknès, si bien que le programme de voyage devait être adapté.

Si la visite de la ville de Rabat a bien eu lieu, la visite de Meknès s'est limitée à une courte halte aux portes de la ville. Les ruines de Volubilis ont, quant à elles, été visitées.

Le 15 avril 2019, une visite aux ruines de Volubilis était prévue, ainsi qu'un arrêt photo à la ville sainte de Moulay Idriss. Après quoi une visite à Fès, la Médersa Attarine, de place Néjjarine, la Mosquée Karaouine et le musée du bois devaient être au programme. Ce même programme prévoyait une visite des souks parmi les plus importantes du Maroc avec le quartier des tanneurs.

Parce que la visite des ruines de Volubilis avait été organisée la veille, seule la ville de Fès a été visitée. D'après les demandeurs, seuls les souks, un atelier de cuir, un de tissage et un autre de poterie étaient au programme.

Le 16 et 17 avril 2019, les demandeurs auraient surtout tournés en rond sans s'attarder aux sites touristiques cités dans la brochure de voyage.

Le 16 avril 2019, les demandeurs ont suivi les gorges du ZIZ, le barrage Hassan Addakhil et son lac. Le 17 avril 2019, ils ne se seraient pas attardés à la palmeraie Jorf, les gorges du Todra, ni sur la route des mille kasbahs, ou la vallée des Roses et la vallée du Dadès.

Leur trajet n'aurait été interrompu que pour quelques collations et pour faire le plein.

Le 18 avril 2019, ils n'auraient pu s'arrêter à la Kasbah de Aït Ben Haddou alors que toute la 'route du Haut Atlas' se serait faite d'une traite sans aucune halte.

Alors que le programme de voyage prévoyait qu'à leur arrivée, qu'ils déjeunent à Marrakech sur la place Djemaa El Fna ainsi que la visite de l'immense place, les demandeurs n'auraient pu visiter qu'une énième boutique d'herboristerie pour une vente de produits, avant une nouvelle visite au souks.

D'après les demandeurs, le voyage ne correspondait en rien à la description initiale, ni en ce qui concerne la qualité de l'hébergement, ni celle des activités touristiques.

5.

A leur retour, les demandeurs adressaient en date du 2 mai 2019, un pli recommandé aux défenderesses dans lequel ils énuméraient leurs diverses plaintes.

En réponse à ce courrier, le 2^{ème} défenderesse a proposé à plusieurs reprises une compensation financière, refusée par les demandeurs.

Après quoi le dossier est soumis à la Commission de Litiges Voyages.

B. LA PROCEDURE

6.

Le Collège Arbitral constate être compétent pour connaître de la demande.

C. LA DEMANDE

7.

Par le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, les demandeurs fixent leur demande à un montant forfaitaire de 900,00 EUR.

La première défenderesse souhaite voir déclarer la demande des demandeurs recevable mais non-fondée.

D. LA QUALIFICATION DU CONTRAT

8.

Il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé un voyage en date du 27 septembre 2018, si bien que la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente des voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage, doit être appliquée.

Il s'avère que la deuxième défenderesse est intervenue comme organisateur et que dès lors, un contrat de voyage à forfait a été conclu entre les parties, conformément à l'article 2,3° de la loi du 21 novembre 2017.

La première défenderesse quant à elle est intervenue comme détaillant au sens de l'article 2,8 de la loi du 21 novembre 2017.

Ces qualifications ne sont pas sujettes à discussion.

E. DISCUSSION

9.

Les demandeurs reprochent à la première défenderesse de leur avoir conseillé un voyage auprès de OV pour gage de qualité, de sérieux et de professionnalisme. Ils affirment que la première défenderesse leur a vendu un produit qui ne correspondait en rien au descriptif de la brochure.

La première défenderesse déclare que la deuxième défenderesse est reconnue par ABTO, UPAV et le Fonds de Garantie Voyages. Elle se serait spécialisée dans des circuits dans le monde entier.

Le fait de conseiller un voyage élaboré par la deuxième défenderesse ne constitue en soi donc pas une faute ou négligence dans le chef de la première défenderesse.

Lors de la vente du voyage, la première défenderesse a donné aux demandeurs toutes les informations qu'elle avait elle-même reçues de la deuxième défenderesse.

La différence entre le descriptif du voyage dans la brochure et le voyage même ne peut être reprochée à la première défenderesse, puisqu'il s'agit d'une éventuelle non-conformité lors de l'exécution du voyage.

En effet, conformément à l'article 33 de la loi du 21 novembre 2017, la première défenderesse ne peut être tenue pour responsable en tant que détaillant.

10.

La première défenderesse aurait omis de réagir de façon proactive à la demande d'assistance des demandeurs datant du 15 avril 2019.

La défenderesse indique que le courriel des demandeurs du 15 avril 2019 lui est parvenu à 19h20 et qu'elle y a répondu le lendemain à 10h56.

Dans ce courriel, les demandeurs se plaignaient de l'hébergement à l'hôtel YACOUB MOULAY et des changements des hôtels.

De plus, il émane du dossier que les demandeurs se seraient tournés sur place vers leur guide.

Compte tenu de tout ce qui précède, la demande des demandeurs à l'encontre de la première défenderesse doit être déclarée non-fondée.

11.

Les demandeurs reprochent à la deuxième défenderesse qu'elle aurait sous-traité avec un opérateur local KER MAROC qui n'était pas fiable et pas à la hauteur des prestations incluses dans le circuit.

Les demandeurs reconnaissent que lors de la réservation du voyage le 19 octobre 2019, ils ont reçu un aperçu des hôtels qui avaient été réservés pour le circuit en octobre 2018. Ce document mentionne KER MAROC en tant que représentant local de la deuxième défenderesse.

Les demandeurs ont dès lors été informé au préalable que la deuxième défenderesse ferait appel pour ce circuit au représentant local KER MAROC.

12.

Les autres plaintes que formulent les demandeurs à l'encontre de la deuxième défenderesse, ont toutes trait à la non-conformité des divers services de voyage, ainsi qu'à la compensation que la deuxième défenderesse a proposé.

Par application de l'article 33 de la loi du 21 novembre 2017, la deuxième défenderesse est indiscutablement responsable de la bonne exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait.

D'après la brochure de voyage, les demandeurs auraient dû séjourner dans plusieurs hôtels trois et quatre étoiles. A titre d'illustration, un aperçu des divers hôtels réservés a été présenté aux demandeurs.

Une semaine avant leur départ, les demandeurs recevaient une liste exhaustive des différents hôtels dans lesquels ils séjourneraient.

Pendant le voyage, six des sept hôtels prévus ont été changés. Les demandeurs s'en sont immédiatement plaints auprès du représentant local.

Afin d'établir les manquements dans leur chambre à l'hôtel JACOUB MOULAY, les demandeurs joignent des photos au dossier.

La défenderesse prétend que l'aperçu des hôtels n'avait été communiqué qu'à titre informatif, et sous toutes réserves, tout en respectant la catégorie prévue au contrat. Ces hôtels n'auraient pu être réservés à cause du salon du tourisme qui se tenait au Maroc pendant le voyage.

13.

Les demandeurs affirment que les excursions prévues pendant le circuit ne correspondaient pas au programme de voyage repris dans la brochure.

Suite à un changement du programme de voyage le 14 avril 2019, soit le 3^{ème} jour du voyage, les demandeurs n'ont pu visiter la médéra Bou Anania et ne se sont arrêtés que brièvement aux portes monumentales de la ville de Meknès, Bab el Khamis et Bab el Mansour.

Lors de la visite à la ville Fès le 4^{ème} jour, il aurait été proposé aux demandeurs de visiter les souks, plus particulièrement un atelier de cuir, un atelier de tissage et un atelier de poterie. Ces petites excursions

n'étaient rien d'autre que du « instant-shopping », où les demandeurs étaient priés d'acheter des produits locaux à des prix exorbitants.

Les excursions vers les autres monuments et attractions touristiques de Fès, plus particulièrement la place Néjjarine, la Mosquée Karaouine et le musée du bois n'auraient donc pas eu lieu

Enfin, le 5^{ème}, 6^{ème} et 7^{ème} jour, les demandeurs ne se seraient pas arrêtés aux sites touristiques repris dans la brochure.

La deuxième défenderesse explique qu'au Maroc, les visites des souks sont incontournables mais qu'elle aurait demandé à son représentant local de limiter au maximum les visites visant la vente de produits

La deuxième défenderesse ne formule aucune remarque ni réserve quant aux plaintes des demandeurs concernant les excursions et les activités touristiques. Sans aucune réserve, elle a proposé une compensation aux demandeurs le 4 juillet 2019 et le 25 novembre 2019.

De tout ce qui précède, l'on peut conclure à la non-conformité aussi bien de l'hébergement que des services touristiques.

Dès lors, la demande des demandeurs est fondée.

14.

Conformément à l'article 48 de la loi du 21 novembre 2017, le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité de services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

Les demandeurs exigent une indemnité forfaitaire de 900,00 EUR.

La deuxième défenderesse a proposé, en date du 25 novembre 2019 une compensation financière en forme de réduction de 3% ainsi qu'une réduction de prix de 100,00 EUR par personne sur une nouvelle réservation.

Etant donné que la non-conformité a trait à des éléments essentiels du voyage à forfait, plus particulièrement l'hébergement et les excursions qui étaient prévus au voyage, le Collège Arbitral estime que l'indemnité forfaitaire demandée par les demandeurs est équitable.

Leur demande de l'ordre de 900,00 EUR est dès lors déclarée fondée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Ce déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare celle-ci à l'encontre de la première défenderesse non-fondée.

Déclare celle-ci à l'encontre de la deuxième défenderesse fondée.

Condamne la deuxième défenderesse à payer aux demandeurs une somme de 900,00 EUR.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 23 juin 2020