

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 7 MAI 2019**

**En cause:**

Madame A, Monsieur B, Monsieur C et Mme D tous domiciliés à XXX, XXX.

Demandeurs représentés par Mme A.

**Contre:**

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

Défenderesse.

Représentée à audience par Monsieur E, Senior Product Manager.

**Nous soussignés:**

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

Madame G, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Madame H, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Madame I, en sa qualité de représentante de l'industrie du tourisme ;

Madame J, 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 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 K, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière,

**Avons rendu la sentence suivante:**

**A. La procédure**

- 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 28 janvier 2019 ;
- le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;

- 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 audience du 7 mai 2019 ;
- l' instruction de la cause, faite oralement à audience du 7 mai 2019.

## **B. Au fond**

### **1. Les faits**

Il résulte des dossiers déposés par les parties, de leurs explications à l'audience et de l'instruction de la cause, que les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage à New-York comprenant les vols Bruxelles - New York JFK - Bruxelles, le séjour à l'hôtel Belvédère 3\*+ en deux chambres doubles standard Deluxe King avec petit déjeuner, et l'excursion Broadway Inbound pour la période du 29 décembre 2018 au 3 janvier 2019.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 5.996,00 EUR.

Le 4 janvier 2019, de retour en Belgique, les demandeurs adressent un courriel à la défenderesse, lui faisant part d'un certain nombre de désagréments rencontrés à l'hôtel Belvédère.

La chambre attribuée à Mme A aurait présentée des moisissures au plafond et des traces d'infiltration. Après s'être plaint à la réception, Mme A a pu prendre possession d'une nouvelle chambre mais sans aucune assistance pour le transfert de ses bagages.

Cette nouvelle chambre ne paraissait pas correspondre à la réservation initiale et aurait manqué d'hygiène. Le lit était étroit, la salle de bains exiguë, il y avait de nouvelles moisissures, les boiseries étaient abimés, les éléments électriques au plafond étaient apparents, Il n'y avait pas de peignoir, les ampoules du petit couloir clignotaient sans arrêt, il n'y avait pas d'insonorisation, les demandeurs auraient été privé de nettoyage complet et de gel douche...

En ce qui concerne les parties communes de l'hôtel, les demandeurs se seraient plaints du bruit incessant causé par des travaux d'entretien dans l'hôtel et par la construction d'un nouveau bâtiment adjacent à l'hôtel.

Les demandeurs auraient été incommodés par l'odeur nocive de certains produits d'entretien soi-disant toxiques, utilisés par les employés de l'hôtel.

Enfin, les demandeurs se seraient plaints de l'attitude négative du personnel hôtelier.

A la demande de la défenderesse, des demandeurs auraient envoyés un dossier de pièces plus particulièrement des photos, afin d'établir leur dire. Il convient de souligner à ce propos que ce dossier n'est pas parvenu au collègue arbitral.

Le 14 janvier, la demanderesse répond de façon succincte aux allégations des demandeurs.

Le 16 janvier 2019, la défenderesse répond de façon exhaustive aux prétentions des demandeurs et leur offre à titre purement commercial, un dédommagement de l'ordre de 250,00 EUR.

## **2. La demande**

Le 28 février 2019, la demanderesse a introduit une demande d'arbitrage auprès de la Commission de Litiges Voyages qui s'élève à un montant de 3.804,00 EUR.

## **3. Qualification du contrat**

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties le 15 octobre 2018 que les demandeurs ont réservé pour 4 personnes un voyage à forfait à New-York du 22 décembre 2018 au 3 janvier 2019, avec séjour au Belvédère Hotel, chambre double standard Deluxe King, petit déjeuner vol New-York JFK – Bruxelles et excursion Broadway Christmas Spectacular, voyage organisé par OV au prix de 6.056,00 EUR. Dès lors, un contrat de voyage à forfait a été conclu au sens de l'article 2 de la loi du 21 novembre 2017, relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liés et de services de voyages.

L'action telle qu'introduite dans les délais, doit être déclarée recevable, aucun moyen valable d'irrecevabilité n'ayant par ailleurs été invoqué par aucune des parties.

## **4. Discussion**

### **A. De jure**

Conformément à l'article 33 de la loi du 21 novembre 2017, l'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyages à forfait.

L'article 34 de cette même loi stipule que le voyageur informe l'organisateur sans retard excessif et eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.

Enfin, l'article 35 oblige l'organisateur à remédier à une éventuelle non-conformité. Cette notion, qui est en soi claire, porte sur l'exécution d'un voyage à forfait, conformément au contrat conclu et aux informations communiquées avant la conclusion du contrat.

Il va de soi que tout désagrément ne correspond pas nécessairement à la notion de non-conformité de l'article 2.13 de la loi du 21 novembre 2017.

### **B. Au fond**

A l'étude du dossier, le collège arbitral constate que même s'il faut considérer que la demanderesse a subi quelques désagréments lors de son séjour à l'hôtel Belvédère de New-York, il ne peut s'agir raisonnablement d'un problème de non-conformité dans le sens de la loi (art. 33 et suivant).

En tous les cas, il a été accordé à la demanderesse un upgrade puisqu'une chambre Superior Queen lui a été attribuée dont l'équipement est un peu plus complet que celui d'une chambre standard Deluxe King.

De plus, certains griefs énumérés par les demandeurs se rapportent à des services qui n'étaient pas initialement prévus dans le contrat. D'autres plaintes sont d'une nature tellement subjective que le collège arbitral ne peut en tenir compte.

Quand bien même, la demanderesse ne s'est plainte qu'auprès de l'hôtelier mais jamais auprès du représentant de l'organisateur. Elle a passé le séjour dans l'hôtel concerné et ne s'est plainte auprès de OV qu'à son retour de voyage soit le 4 janvier 2019.

Compte tenu de ce qui précède, le collège arbitral estime que la preuve objective de l'existence d'une non-conformité ou mauvaise exécution des services de voyages compris dans le voyage à forfait, n'est pas apportée par les demandeurs.

Ils n'en ont pas informé l'organisateur qui n'a donc pu remédier aux désagréments qu'auraient subis les demandeurs.

La demande de ces derniers est dès lors non-fondée.

Le collège arbitral prend cependant acte du geste commercial de l'hôtelier qui a versé un montant de 250,00 EUR à titre commercial sur le compte de l'organisateur. Celui-ci s'est déclaré disposé à le reverser aux demandeurs pour solde de tout compte et uniquement à titre commercial.

## **PAR CES MOTIFS LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande à l'encontre de OV recevable mais non-fondée et en déboute les demandeurs.

Prend acte de l'offre du défendeur de verser à titre commercial et pour solde de tout compte un montant de 250,00 EUR.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 7 mai 2019