

## **SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

**AUDIENCE DU 30 AVRIL 2013**

**En cause :**

Monsieur A, employé, domicilié à xxx, qui bien que régulièrement convoqué ne comparaît pas personnellement à l'audience ni personne pour lui ;

*Demandeur;*

**contre :**

La société anonyme OV , ayant son siège social à xxx

N° Licence xxx

Immatriculée à la B.C. E. sous le numéro xxx

*Défenderesse représentée à l'audience par Madame C, Supervisor Customer Service et assistée par Madame D, gestionnaire de dossier au service relation clientèle ;*

**Nous soussignés :**

1° Monsieur xxx, magistrat hre. domicilié xxx,  
président du Collège arbitral

2° Monsieur xxx, domicilié à xxx, représentant  
l'industrie du tourisme

3° Madame xxx, domiciliée à xxx  
représentant les droits des consommateurs

en qualité d'arbitres du Collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé boulevard du Roi Albert II, 16 (Ministère des Affaires Economiques) à 1000 Bruxelles.

avons rendu la sentence suivante :

Vu les articles 1676 et suivants du Code judiciaire ;

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages , rédigé, complété et signé le 22 novembre 2012 par le demandeur;

Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française, au choix des parties, et notamment :

- l'accord écrit des parties sur la procédure d'arbitrage,
- les pièces déposées par elles,
- les moyens développés par écrit par les parties,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 30 avril 2013,
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 30 avril 2013 .

### **1° Qualification du contrat :**

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la défenderesse s'était engagée, en son nom , moyennant paiement du prix global de 2.075,48 € ( selon confirmation du 23/06/2012) de procurer au demandeur et à son fils, l'enfant mineur d'âge E, un voyage en avion et séjour sur la Costa Brave à Malgrat del Mar ( Santa Susanna) , Hôtel A du 12 août 2012 au 25 août 2012 en chambre double pour 2/4 personnes 1 x TYPE 100.

Le bon de commande mentionne en outre :

Sous réserve : lits séparés

Sous réserve : aussi haut que poss.

Sous réserve ; près de la piscine.

Que la défenderesse a dès lors conclu un contrat d'organisation de voyages au sens de l'article 1.1° de la loi du 16 février 1994, relative aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages ;

Que l'action doit dès lors être déclarée recevable, aucun moyen d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties ;

### **2° Quant aux faits :**

Ceux-ci résultent de l'exposé et position adoptée par les parties :

#### *a) Position du demandeur :*

Celle-ci est consignée dans le questionnaire visé ci-avant ainsi que dans un courrier plus détaillé du 22 novembre 2012.

En résumé, il est reproché à la défenderesse de ne pas avoir obtenu de l'hôtelier dans la chambre réservée un lit séparé pour le fils E alors que l'agence sait depuis longtemps que c'est une nécessité impérative exigée et obtenue par le passé.

Le système de réservation chez OV ne permet que la mention : « Préférence sous réserve ». Cela avait bien fonctionné par le passé et la mention « lits séparés » est mise en première position sur le bon de commande. De plus le demandeur fait valoir qu'il a tenu par précaution à envoyer un mail à l'hôtelier, avant son départ, pour rappeler l'exigence d'obtenir des lits séparés

Lors de l'arrivée à destination la chambre accordée ne contenait qu'un seul lit.

Une autre chambre proposée par l'hôtelier n'était pas conforme avec l'achat tel qu'intervenu.

Le représentant OV sur place a refusé de s'occuper du problème parce que le demandeur était venu en voiture et non en avion et qu'il ne s'occupait que des voyageurs qui s'étaient déplacés en avion.

Le demandeur postule en conséquence une indemnisation de 200 € dans sa réclamation écrite du 22 octobre 2012 portée à 1.038 ( ou à tout autre montant estimé raisonnable). dans le questionnaire et la lettre jointe du 22 novembre 2012.

b) Position de OV :

Les demandes particulières ne font pas partie du contrat de voyage.

Un dédommagement pour l'absence de vue vers la mer a été proposée soit 100,00 € ( 5 % du prix du voyage).

Elle demande le débouté de la demande avec charge des dépens pour le demandeur.

:

### **3° DISCUSSION**

Il résulte d'un examen des éléments de la cause que la plainte est fondée sous réserve de ce qui sera dit, ci-après, quant au montant du dommage.

Il ne fait pas de doute que l'exigence d'avoir des lits séparés dans la chambre représentait dans l'esprit du client un élément essentiel du contrat.

Le demandeur a fait valoir sans être contredit par la partie défenderesse que par le passé il a toujours bénéficié d'une réponse positive à l'égard de cette exigence et que l'agence était parfaitement au courant de celle-ci.

Le fait que le demandeur ait adressé lui-même un mail à l'hôtelier pour rappeler l'exigence de lits séparés, avant son départ, démontre à suffisance qu'il en faisait un élément important si pas déterminant pour ce voyage.

N'ayant pu bénéficier de lits séparés malgré sa demande actée au bon de commande le demandeur justifie pleinement sa réclamation pour ne pas avoir obtenu satisfaction à l'égard d'une attente légitime..

Le fait que la défenderesse ait fait mention de réserve ( terme vague dès lors qu'il n'est pas précisé quelle espèce de réserve est faite) sur le bon de commande ne l'exonère pas de sa responsabilité car elle n'établit pas qu'elle a fait toute diligence auprès de l'hôtelier pour que son client ( dont elle connaissait les exigences passées) obtienne satisfaction à l'égard d'une demande qu'elle aurait dû juger essentielle et importante pour ce dernier.

#### **4) Responsabilités :**

L'erreur rappelée ci-dessus est la résultante d'une négligence commise par la défenderesse qui en tant qu'organisatrice professionnelle de voyages est tenue d'être attentive à l'égard de l'attente légitime de son client et aurait dû alerter spécialement l'hôtelier pour qu'il lui donne satisfaction, ce qui ne devait pas être irréalisable pour ce dernier ( grand hôtel de 350 chambres bien équipées selon le catalogue de la défenderesse). Or la défenderesse reste en défaut de prouver qu'elle a donné à cet égard des instructions particulières à l'hôtelier.

#### **5) Le dommage :**

L'évaluation du dommage telle qu'elle est faite par le demandeur dans le questionnaire est excessive.

Par contre, la proposition formulée par la défenderesse de n'indemniser qu'à concurrence de cent euros est insuffisante.

Après mûres réflexions, le Collège arbitral fixe le dommage ex aequo et bono (càd. en équité) à deux cents euros, montant tel qu'initialement réclamé par le demandeur dans sa lettre du 22 octobre 2012, chiffrant lui-même ce montant à 20% du prix du séjour.

#### **6) LES FRAIS**

Il est expressément précisé dans le règlement de la Commission de litiges voyages que les frais d'arbitrage incombent à la partie qui succombe, en l'espèce la défenderesse, dont l'offre d'un règlement amiable était insuffisante.

#### **PAR CES MOTIFS,**

#### **LE COLLEGE ARBITRAL :**

Dit la demande recevable et partiellement fondée ;

Fixe le dommage à deux cents ( 200) Euros.

Condamne la défenderesse, OV, à payer **deux cents ( 200) Euros** au demandeur A.

Déboute le demandeur du surplus de sa demande pour les motifs précisés ci-avant.

Condame la défenderesse, OV aux frais d'arbitrage liquidés à 103,80 Euros.

Ainsi jugé, contradictoirement et à l'unanimité des voix à Bruxelles le 30 avril 2013.