

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 4 AVRIL 2019

En cause:

Madame A, Monsieur B et leurs enfants C et D domiciliés à XXX, XXX

Monsieur E, Madame F et leurs enfants G et H, domiciliés à XXX, XXX

Demandeurs

Représentée à l'audience par Mme A

Contre:

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

Défenderesse

Représentée à l'audience par Mme I, Customer Service Team Supervisor

Nous soussignés:

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

Madame K, en sa qualité de représentante des consommateurs;

Madame L, 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 M, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière,

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 janvier 2019 ;

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

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 4 avril 2019;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 4 avril 2019.

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

1. Les faits pertinents

1.

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des explications des parties à l'audience et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé auprès de l'agence IV Liège (agence appartenant à la défenderesse) un séjour (logement seul) du 25 août 2018 au 1 septembre 2018 au Happy Camp N en Croatie, dans deux « mobil homes » ou bungalows, pour un montant total de 1.403,06 EUR.

Les demandeurs ont uniquement réservé le logement, sans transport.

La réservation a eu lieu par téléphone, et a été confirmée par courriel.

Sur le site web de OV, la situation du Happy Camp N est décrite comme « calme » et « sur la plage ».

2.

Arrivés sur place (le 25 août 2018) les demandeurs sont accueillis par les réceptionnistes du N qui leur attribuent les bungalows 1 et 3.

Ces bungalows sont situés à côté de la réception, le long de la route principale d'accès du camping et, pour le bungalow 1, au croisement d'une autre route.

Dès la découverte de leur lieu de séjour, les demandeurs indiquent à la réception que la proximité de la route est dangereuse pour les enfants âgés de 5 à 7 ans. La réception leur conseille de s'adresser au responsable de Happy Camp dès le lendemain.

A ce moment, les demandeurs n'ont pas encore pris conscience du trafic sur ces routes.

3.

Le dimanche 26 août 2018, le responsable du Happy Camp se présente pour l'état des lieux et les demandeurs l'interrogent sur le trafic important. Le responsable leur répond que ces bungalows leur ont été attribués parce qu'ils voulaient être l'un à côté de l'autre. Il affirme qu'il sera difficile de trouver deux autres « mobil homes » proches.

Le responsable de Happy Camp explique que le trafic n'est pas tous les jours aussi important.

4.

Le lundi 27 août 2018 au soir, les demandeurs se plaignent à nouveau auprès du personnel de la réception qui leur répond qu'ils ne pouvaient rien faire et qu'il n'y a pas de règle limitant les heures de passage du trafic. Le réceptionniste leur suggère de s'adresser au représentant de Happy Camp, mais les demandeurs ne le rencontrent plus pendant leur séjour.

5.

Le mardi 28 août 2018, les demandeurs envoient un courriel à OV, décrivant la situation en ajoutant des photos et vidéos à l'appui de leurs dires. Le service Connected prend rapidement contact avec les demandeurs exprimant leur regret que les collaborateurs de Happy Camp ne montrent pas plus d'intérêt pour résoudre le problème. Ils promettent de les contacter.

Le même jour, une nouvelle plainte est formulée par les demandeurs à la réception, mais elle reste dans suite.

6.

Ce n'est qu'à la fin du séjour, le 31 août 2018, que les demandeurs rencontrent à nouveau le représentant de Happy Camp. Il leur confirme que « la situation est connue ».

Lors de l'état des lieux de sortie, les demandeurs expriment à nouveau leur mécontentement, ne comprenant pas comment on pouvait loger des personnes dans le bungalow 1 vu sa situation dangereuse.

7.

Dès leur retour, les demandeurs adressent leur plainte auprès de OV.

8.

Le 30 novembre 2018, les demandeurs reçoivent une réponse de OV qui, qui rejette la responsabilité sur l'hébergeur. En compensation, OV propose toutefois un chèque voyage de 140 EUR, ce que les demandeurs ont refusé.

Le 3 décembre 2018, OV porte son geste commercial à 280 EUR, tout en continuant de rejeter la responsabilité sur l'hébergeur. Ce même jour, les demandeurs expriment à nouveau leur désaccord avec le principe du chèque de voyage.

Le 4 décembre 2018, OV propose de verser ce montant aux demandeurs et demande leur numéro de compte en banque.

Le 5 décembre 2018, les demandeurs marquent leur désaccord par l'envoi d'une mise en demeure formelle, exigeant 1.000 EUR à titre de dédommagement.

2. La demande

9.

Le 24 janvier 2019, les demandeurs ont introduit une demande d'arbitrage auprès de la Commission de Litiges Voyages visant à la condamnation de la défenderesse au paiement d'une somme de 1.100 EUR.

3. Qualification de la relation contractuelle

10.

Il résulte des pièces du dossier soumis au Collège arbitral que la défenderesse est intervenue en tant qu'intermédiaire de voyage au sens de la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et d'intermédiaire de voyages (ci-après « la Loi ») vis-à-vis des demandeurs.

Un contrat d'organisation de voyages est défini par la Loi comme suit (art. 1^{er}) :

Contrat d'organisation de voyages : tout contrat par lequel une personne s'engage, en son nom, à procurer à une autre, moyennant un prix global, au moins deux des trois services suivants : a) transport, b) logement, c) autres services touristiques, non liés au transport ou au logement, qui ne sont pas accessoires au transport ou au logement, dans une combinaison préalable organisée par ladite personne et/ou par un tiers, pour autant que les prestations incluent une nuitée ou dépassent une durée de vingt-quatre heures

Il existe dès lors un simple contrat d'intermédiaire de voyage entre la défenderesse et les demandeurs.

4. Discussion

11.

L'article 27 de la Loi régit la responsabilité de l'intermédiaire de voyages en ces termes:

Art. 27. L'intermédiaire de voyages 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'intermédiaire de voyages. L'intermédiaire de voyages est responsable de toute erreur commise dans l'exécution de ses obligations

L'intermédiaire de voyages est responsable des fautes qu'il commet dans le cadre de sa mission d'intermédiaire, et n'est pas responsable de la bonne exécution des prestations de voyages mêmes. Cette responsabilité incombe à l'organisateur de voyages (dans le cas de la vente d'un forfait) ou du prestataire de voyage (dans le cas de la vente d'une prestation de voyages séparé - comme tel est le cas ici).

12.

En vertu de ces principes, qui sont consacrés par une jurisprudence en doctrine constantes, la défenderesse ne pourrait, en tant qu'intermédiaire, être tenue responsable de l'attribution des bungalows sur place par Happy Camp, ni du fait que Happy Camp n'ait pu offrir aux demandeurs d'autres bungalows.

En revanche, sur l'intermédiaire repose une obligation d'information. En application de l'article 5 de la Loi, les informations relatives au voyage vendu ou offert en vente doivent être communiquées aux voyageurs de manière précise, lisible, apparente et non équivoque.

Le collège arbitral estime que le site web de la défenderesse, qui qualifie le Happy Camp N expressément de camping "calme" et "près de la plage, a pu induire les demandeurs en erreur.

Il est peut-être vrai que le camping est, en son ensemble, calme et situé près de la plage, il n'est resté pas moins que les bungalows attribués au demandeurs ne l'étaient pas...

Le collège arbitral estime donc que la défenderesse a failli à son obligation d'information à l'égard des demandeurs.

13.

En ce qui concerne l'indemnité réclamée par les demandeurs, la défenderesse leur a offert une compensation de 280 EUR.

Compte tenue du fait que les demandeurs sont restés sur place et ont pu profiter des (autres) services du camping et plus généralement de leurs vacances, le collège arbitral estime que le préjudice subi par les demandeurs à cause de la violation de l'obligation d'information équivaut à ce que la défenderesse a déjà proposé, soit 280 EUR.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Dit la demande recevable et partiellement fondée.

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs une somme de 280 EUR.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 4 avril 2019.