SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES AUDIENCE DU 18 OCTOBRE 2022

En cause:

Monsieur A, de nationalité belge, né le 7 avril 1975, Madame B, de nationalité belge, née le 25 novembre 1969, Madame C, de nationalité belge, née le 29 mai 2003, Monsieur D, de nationalité belge, né le 7 janvier 2002, tous domiciliés à la même adresse sise XX, XXX,

Demandeurs, représentés lors de l'audience par Maître E, loco Maître F;

Contre:

OV SRL dont le siège social est sis à XXX, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 000.000.000,

Première défenderesse, représentée à l'audience par Maître G, loco Maître H;

IV AG dont le siège social est sis à XXX (Suisse), XXX,

Seconde défenderesse, ni présente, ni représentée lors de l'audience.

- 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 25 août 2022 ;
- Vu le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage;
- Vu la convocation, du 25 août 2022, des parties à comparaître à l'audience du 18 octobre 2022;
- Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 18 octobre 2022.

Nous, soussignés :

- Maître I, Président du Collège Arbitral,
- Madame J, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur K, représentant le secteur 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 de 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 à City Atrium, Rue de Progrès 50, 1210 Bruxelles,

assistés de Madame L, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Les Demandeurs ont réservé auprès de la première Défenderesse un voyage à forfait comprenant une traversée en bateau aller-retour de Gênes à Palerme et la location d'une maison de vacances en Sicile. Le voyage devait avoir lieu du 19 juillet 2022 au 29 juillet 2022. Selon le bon de commande de la première Défenderesse, le prix du voyage était de 2 427,00 EUR.

2.

Une fois arrivés dans la maison de vacances louée, les Demandeurs ont dû constater qu'elle était dans un état presque inhabitable et ne ressemblait en rien à la maison de vacances figurant dans la brochure qui leur avait été fournie avant la réservation.

La maison laissait beaucoup à désirer en termes d'hygiène. Plusieurs appareils et installations ne fonctionnaient pas.

3.

Les Demandeurs ont ensuite contacté la seconde Défenderesse pour obtenir une alternative. La seconde Défenderesse a ensuite proposé aux Demandeurs un logement éloigné du lieu prévu, dépourvu de piscine et ne répondant pas aux normes souhaitées. Les Demandeurs n'ont pas accepté cette alternative.

Les Demandeurs sont restés dans la maison de vacances initialement réservée pour le reste de leur voyage.

4.

Par l'intermédiaire de leur assureur Protection Juridique, les Demandeurs ont demandé une indemnité de 800,00 EUR pour le préjudice subi.

En l'absence de toute réponse utile de la part de la seconde Défenderesse, les Demandeurs ont porté le présent litige devant la Commission de Litiges Voyages.

B. PROCEDURE

Le Collège Arbitral, après un examen du dossier, se déclare compétent pour connaître de la demande.

La deuxième Défenderesse est une société de droit étranger et elle n'est pas intervenue volontairement dans la procédure. Bien qu'elle utilise des conditions générales prévoyant une clause d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages, le Collège Arbitral est incompétent pour connaître de la demande des Demandeurs dans la mesure où celle-ci est dirigée contre la seconde Défenderesse.

Les demandeurs déposent des documents supplémentaires lors de l'audience. La première Défenderesse ne s'oppose pas au dépôt de ces documents. De la sorte, le Collège Arbitral est admis à les prendre en compte.

C. DEMANDES

Les Demandeurs demandent que les Défenderesses soient condamnées à verser une indemnité de 4.794,00 EUR. Ce montant comprend le coût total du voyage, les frais d'essence, le coût des activités, le coût d'une nuit d'hôtel et les frais de restaurant.

La première Défenderesse soutient que la demande des Demandeurs doit être déclarée recevable, mais que l'indemnité doit être réduite.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

Un contrat de voyage a été conclu au sens de l'article 2, 3° de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (ci-après dénommée « loi du 21 novembre 2017 »).

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

E. <u>DISCUSSION</u>

1.

La première Défenderesse a organisé un voyage à forfait comprenant une traversée aller-retour en bateau de Gênes à Palerme ainsi que la location d'une maison de vacances en Sicile. La maison de vacances était fournie par la seconde Défenderesse.

La première Défenderesse ne conteste pas avoir organisé et vendu un voyage à forfait aux Demandeurs.

2.

Les Demandeurs reprochent aux Défenderesses que la maison de vacances qu'ils ont réservée ne correspondait pas du tout à celle présentée dans la brochure commerciale. Comme preuve, ils joignent un certain nombre de photographies de la maison de vacances.

La première défenderesse ne conteste pas que la maison de vacances ne correspondait pas à la maison telle que représentée dans la brochure. Seul le montant des dommages et intérêts est contesté.

3. La première défenderesse fait valoir que les Demandeurs n'ont pas droit au remboursement intégral du prix du voyage. Ils sont restés dans la maison de vacances pendant toute la durée de leur voyage, alors qu'ils avaient exprimé leur mécontentement à ce sujet.

Il convient de prendre en compte le fait que la première Défenderesse avait déjà averti les Demandeurs avant la réservation qu'elle ne pouvait pas garantir la qualité de la maison de vacances. En outre, les Demandeurs n'ont émis aucune contestation par rapport à l'autre service de voyage inclus dans le forfait, à savoir la traversée en bateau.

Quant au remboursement des frais de restaurant, la première Défenderesse soulève que ceux-ci sont exagérés. Il était déjà indiqué dans la description de la maison de vacances que la cuisine était plutôt limitée. Deuxièmement, elle note que les Demandeurs ne fournissent aucune documentation/preuve à cet égard.

De même, en ce qui concerne l'hébergement à l'hôtel, la première Défenderesse soulève que les Demandeurs ne produisent aucun document prouvant les frais réels qu'ils ont engagés.

La première Défenderesse argumente qu'il est, dès lors, déraisonnable d'attendre qu'elle rembourse les frais d'activité des Demandeurs.

4.

L'article 33 de la loi sur les voyages stipule que l'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait, que ces services sont fournis par l'organisateur ou par d'autres prestataires de services de voyage.

Le voyageur doit, sans retard excessif compte tenu des circonstances de l'espèce, informer l'organisateur de toute non-conformité qu'il a constatée lors de l'exécution de toute prestation de voyage incluse dans le contrat de voyage à forfait.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur doit remédier à cette non-conformité, à moins que cela ne soit impossible ou n'entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu du degré de non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si une partie importante des services de voyage ne peut être fournie comme convenu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur doit, sans frais supplémentaires pour le voyageur, en vue de la poursuite du voyage à forfait, proposer d'autres arrangements appropriés, si possible de qualité égale ou supérieure à ceux stipulés dans le contrat. Le voyageur ne peut refuser les autres arrangements proposés que s'ils ne sont pas comparables à ceux convenus dans le contrat de voyage à forfait, ou si la réduction de prix accordée est insuffisante.

Si aucune alternative ne peut être proposée ou si le voyageur refuse les autres forfaits proposés parce qu'ils ne sont pas comparables à ce qui a été convenu dans le contrat de voyage à forfait, le voyageur a droit à une réduction du prix et/ou à une indemnisation, même si le voyage à forfait n'a pas été annulé.

5.

Il n'est pas contesté que la maison de vacances dans laquelle les Demandeurs ont séjourné pendant leur voyage ne correspondait pas à celle présentée dans la brochure. Les Demandeurs ont informé immédiatement la première Défenderesse de ce fait. Cette dernière a alors proposé des alternatives aux Demandeurs, qui n'étaient toutefois pas satisfaisantes.

Les Demandeurs ont fini par rester dans la maison de vacances pendant toute la durée de leur voyage. Même sans annulation du contrat de vacances à forfait, les Demandeurs ont droit à une réduction de prix.

6.

Tout comme la première Défenderesse, le Collège Arbitral doit constater que les Demandeurs n'apportent que très peu de preuves pour étayer l'état de la maison de vacances dans laquelle ils ont finalement séjourné. Toutefois, il est bien établi et non contesté que cette maison était d'une qualité inférieure à celle annoncée dans la brochure.

La location de la maison ne concerne qu'une partie du forfait vacances, pour lequel les Demandeurs ont payé 1.671,00 EUR. Ce n'est que sur ce service de voyage qu'à trait la demande des Demandeurs.

Comme il n'est pas possible d'estimer matériellement la perte de jouissance subie pour les Demandeurs, le Collège Arbitral constate que la réduction de prix doit être évaluée ex aequo et bono de 500,00 EUR.

7.
Les Demandeurs n'apportent augu

Les Demandeurs n'apportent aucun document prouvant les frais qu'ils ont dû engager pour les restaurants, l'hébergement à l'hôtel, le carburant ou les activités. La demande à cet égard doit donc être rejetée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

Statuant de manière contradictoire à l'encontre de toutes les parties,

Se déclare compétent pour prendre connaissance de la demande des Demandeurs,

Constate que la demande des Demandeurs à l'encontre de la seconde Défenderesse est irrecevable.

Constate que la demande des Demandeurs à l'encontre de la première Défenderesse est recevable et partiellement fondée,

Déclare que la première Défenderesse est tenue de verser aux Demandeurs un montant de 500,00 EUR,

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 18 octobre 2022.