

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 20 janvier 2025

En cause :

Madame A, de nationalité belge, née le 4 septembre 1976, domiciliée à XXX, XXX

Et

Madame B, de nationalité belge, née le 8 avril 1975, domiciliée à XXX, XXX

Demanderesses présentes à l'audience

Contre :

IV SA, dont le siège social est sis à XXX, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000,

Première Défenderesse, représentée par monsieur C, Quality Team Supervisor.

et

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

Deuxième Défenderesse, représentée à l'audience par Monsieur C, agissant en sa fonction de Quality Team Supervisor.

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 8 novembre 2024 ;
- le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- la convocation, du 8 novembre 2024, des parties à comparaître à l'audience du 20 janvier 2025 ;
- L'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 20 janvier 2025.

Nous, soussignés :

- Maître D, Président du Collège Arbitral,
- Madame E, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur F, 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 G, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Les demanderesses ont réservé le 18 janvier 2024 auprès de l'agence de voyages IV à Rhode-Saint-Genèse un voyage pour deux personnes à destination de Belek (Turquie) pour la période du 1^{er} au 8 juin 2024.

Cette réservation comprenait les vols aller et retour entre Bruxelles et Antalya, le séjour à l'hôtel Magic Life Belek, 5* en chambre double en formule *all-in*.

Les demanderesses ont payé 2.400,42 EUR pour ce voyage.

2.

Comme la deuxième demanderesse est non-voyante, les critères suivants étaient importants pour les demanderesses lors du choix de l'hôtel :

- hôtel assez bien adapté aux personnes à mobilité réduite (peu d'escaliers, peu escarpé, spacieux, ...) même si une chambre à mobilité réduite n'est pas indispensable
- une piscine pour adulte
- la chambre doit se trouver en rez-de-chaussée pour éviter autant que possible les escaliers.
- la chambre doit permettre un accès le plus facile possible à la piscine pour adulte afin que la deuxième défenderesse puisse s'y rendre en toute autonomie et que chacune puisse profiter au mieux des vacances

3.

En arrivant sur place, les demanderesses ont constaté que la chambre attribuée était une chambre standard « *small* » complètement excentrée, avec la présence de marches. Elles se sont adressées à la réception, qui leur a expliqué que la catégorie de chambre réservée par OV n'était pas disponible à proximité de la piscine pour adulte.

Ni l'hôtelier, ni le représentant de OV sur place n'était en mesure d'apporter une solution. L'hôtelier ne pouvait pas changer la catégorie de chambre pour répondre aux besoins spécifiques des demanderesses, l'hôtel étant complet. En plus, leur chambre se situait juste à côté des bâtiments de service de l'hôtel voisin et les demanderesses ont souffert, d'après leurs dires, de nuisances sonores tout au long de leur séjour.

Une compensation de 150 euros a été offerte par l'agence IV, mais refusée par les demanderesses.

4.

Après leur retour, les demanderesses ont envoyé une plainte à l'agence IV de Rhode-Saint-Genèse et au service clientèle de OV.

Un dédommagement de 500 euros a été proposé par l'agence IV. Cette proposition a été refusée par les demanderesses et elles se sont adressées à la Commission de Litiges Voyages avec la demande d'initier une procédure de conciliation.

Suite au refus de la procédure de conciliation par la défenderesse, les demanderesses ont lancé une procédure d'arbitrage au sein de Commission Litiges Voyages.

B. PROCEDURE

5.

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

La compétence de la Commission Litiges Voyages n'est pas mise en cause par les parties.

C. DEMANDES

6.

Les demanderesses demandent que les défenderesses soient condamnées à leur verser une indemnité de 2.300,00 euros, qu'elles chiffrent comme suit : remboursement de 2.400,00 EUR (prix total du voyage) – 600,00 EUR (\pm vol) = 1.800,00 EUR + 500,00 EUR de compensation pour le préjudice subi.

Les défenderesses soutiennent que la demande n'est pas fondée et doit dès lors être rejetée.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

7.

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 »).

La première défenderesse a la qualité de détaillant au sens de l'article 2, 9° de la loi du 21 novembre 2017.

La deuxième défenderesse a la qualité d'organisateur au sens de l'article 2, 8° de la loi du 21 novembre 2017.

E. DISCUSSION

En tant que la demande est dirigée contre IV SA, intermédiaire, première défenderesse

8.

Les demanderesses se sont rendues à l'agence IV de Rhode-Saint-Genèse dans le but de réserver un voyage répondant à des critères spécifiques, vu le fait que la seconde demanderesse est non voyante.

Ces critères étaient, pour rappel, les suivants :

- Un hôtel assez bien adapté aux personnes à mobilité réduite (peu d'escaliers, peu escarpé, spacieux, ...) même si une chambre à mobilité réduite n'était pas indispensable.
- Une piscine pour adulte. La seconde demanderesse se déplace avec une canne blanche et ne peut participer qu'à très peu d'activités. La piscine pour adulte est son principal endroit de détente. Le nombre de personnes y est plus restreint et lui permet de se déplacer plus facilement.

- Les sports nautiques pour la première demanderesse. Elle ne partait pas en vacances en tant qu'aide-soignante mais avec une amie et elles voulaient toutes les deux en profiter.

9.

S'il résulte du dossier que l'agence IV de Rhode-Saint-Genèse a contacté l'hôtel début décembre 2023, lorsque les demanderesses avaient demandé de plus amples informations sur deux hôtels – l'un à Belek, l'autre à Cabo Verde – afin de pouvoir réfléchir sur leurs options, il faut bien constater qu'il n'en a pas été ainsi le 18 janvier 2014, lorsque les demanderesses ont choisi pour l'hôtel à Belek et réservé leur voyage.

Les demanderesses ne reprochent pas à la première défenderesse d'avoir réservé une catégorie de chambre autre que celle souhaitée mais d'avoir réservé une catégorie de chambre dont il s'est avéré sur place qu'aucune chambre de cette catégorie ne répondait aux critères qui pour elles étaient essentiels.

Etant au courant de la condition physique de la seconde demanderesse et sachant quelle importance les demanderesses attachaient aux critères énoncés ci-avant, en particulier la proximité de la chambre par rapport à la piscine réservée aux adultes, le Collège arbitral estime que l'agence de voyage de Rhode-Saint-Genèse aurait dû, au moment de la réservation, contacter l'hôtel afin de s'assurer de ce que la catégorie de chambre réservée rentrait bien dans les critères des demanderesses.

L'agence de voyages s'étant par contre uniquement basée sur les plans et les catégories du site web de l'hôtel pour donner aux demanderesses les confirmations souhaitées – confirmations qui se sont avérées sur place erronées – l'agence a manqué à son obligation d'information à l'égard des voyageurs.

10.

La première défenderesse fait valoir que les demanderesses auraient dû contacter elles-mêmes l'hôtel au motif que la possibilité de choisir un emplacement spécifique et le paiement éventuel d'un supplément pour ce choix n'étaient possibles que via le site web de l'hôtel et le paiement par carte de crédit.

Or, ce que les demanderesses reprochent à l'agence de Rhode-Saint-Genèse n'est pas de ne pas avoir pu leur garantir un emplacement de chambre bien spécifique mais de leur avoir fait réserver, sur base de confirmations non vérifiées et erronées, un type de chambre dont il est apparu sur place qu'aucune chambre de ce type se situait à proximité de la piscine pour adultes.

11.

Le Collège arbitral estime dès lors que la seconde défenderesse est responsable du préjudice subi par les demanderesses. Il évalue ce préjudice *ex aequo et bono* à 800,00 EUR.

En tant que la demande est dirigée contre OV SA, organisateur du voyage, seconde défenderesse

12.

Il résulte du dossier que la seconde défenderesse, en tant qu'organisateur du voyage, a bien effectué la réservation d'une chambre standard de type 20 en conformité avec le tarif, les conditions et le descriptif repris au contrat de voyage et que les demanderesses ont bien reçu sur place une chambre standard y correspondant.

En l'absence de non-conformité des services fournis, la seconde défenderesse n'est tenue ni à une réduction de prix ni à un dédommagement approprié.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

Statuant contradictoirement à l'encontre de toutes les parties,

Se déclare compétent pour connaître de la demande des Demanderesses,

Constata que la demande des Demanderesses à l'encontre de la Première Défenderesse est recevable et fondée dans la mesure déterminée ci-après,

Constata que la demande des Demanderesses à l'encontre de la Deuxième Défenderesse est recevable mais non fondée,

Condamne la Première Défenderesse au paiement aux demanderesses d'une somme de 800,00 EUR au titre de dommages et intérêts.

Ainsi prononcé à l'unanimité, à BRUXELLES, le 20 janvier 2025.