

Numéro de dossier : SA 2022-0053

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 15 DECEMBRE 2022**

**En cause :**

**Monsieur A**, de nationalité française, né le 9 décembre 1987, domicilié à XXX, XXX

et

**Madame B**, de nationalité française, née le 22 décembre 1991, domiciliée à XXX, XXX

Agissant tant pour eux-mêmes que pour leurs enfants, **Monsieur C**, né le 1<sup>er</sup> novembre 2015, et **Mademoiselle D**, née le 2 avril 2017, domiciliés à XXX, XXX

*Ci-après dénommés conjointement les « demandeurs »,  
ni présents ni représentés à l'audience*

**Contre :**

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

*Première défenderesse, représentée à l'audience par madame E, Head of Accounting –  
Process Management & Shop optimization*

et

**OV GmbH**, dont le siège social est établi à XXX, XXX, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 000.000.000

*Seconde défenderesse,  
ni présente ni représentée à l'audience*

---

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 11 octobre 2022 ;
- le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- la convocation des parties du 18 octobre 2022 à comparaître à l'audience du 15 décembre 2022 ;
- l'instruction de la cause, faite à l'audience du 15 décembre 2022.

---

**Nous, soussignés :**

- Maître F, avocat, en sa qualité de président du collège arbitral ;
- Madame G, en sa qualité de représentante des consommateurs ;
- Monsieur H, en sa qualité de représentant des consommateurs ;
- Monsieur I, en sa qualité de représentant de l'industrie du tourisme ;
- Monsieur J, en sa qualité de représentant 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 K, en sa qualité de greffière,

**Avons rendu la sentence suivante :**

**A. LES FAITS**

1.

Le 30 juin 2022 les demandeurs ont réservé par l'intermédiaire de la première défenderesse un voyage à forfait à Albufeira (Portugal) du 11 au 28 août 2022 auprès de la seconde défenderesse.

Le prix du voyage était de 6.124,40 euros.

Le voyage comprenait les vols aller et retour Bruxelles – Faro et le séjour en chambre double standard côté terre dans l'hôtel *Jupiter Albufeira Family & Fun*, 5\* en formule all-in.

2.

L'hébergement réservé ne répondant pas aux attentes des Demandeurs, ils ont contacté le représentant de la seconde défenderesse sur place à plusieurs reprises. Celui-ci leur a initialement proposé un changement d'hôtel moyennant le paiement d'un supplément. Cette proposition a été refusée par les demandeurs.

N'étant toujours pas satisfait de leur séjour, le représentant leur a proposé quelques jours plus tard un déménagement vers une autre résidence (*Do Parque*) ainsi qu'une compensation, initialement de 800 euros, ensuite de de 1.260 euros. Cette proposition fut également refusée.

Les demandeurs ont ensuite exprimé leur désir de rentrer en Belgique. La défenderesse a proposé un remboursement de 1.625 euros et un vol de retour le mardi 23 août 2022. Les demandeurs souhaitaient par contre rentrer le 25 août 2022, avec une prise en charge par l'organisateur du voyage des billets d'avion du retour anticipatif ainsi que la restitution de la moitié du séjour au titre de compensation.

Finalement, la défenderesse a proposé de prendre en charge les billets pour un retour le 25 août, toutefois sans compensation supplémentaire, celle-ci n'étant possible qu'en cas de retour le 23 août. Cette proposition fut également refusée par les demandeurs.

Les demandeurs ont décidé de prendre les billets d'avion de retour à leur charge et d'écourter leur séjour sur place.

3.

Le 11 octobre 2022, les demandeurs ont porté l'affaire devant la Commission de Litiges Voyages.

Ils énoncent les griefs suivants :

Contre la première défenderesse :

- d'avoir vendu un voyage qui ne répondait pas à leurs attentes ;

Numéro de dossier : SA 2022-0053

- qu'elle n'a pas apporté de soutien quand les demandeurs l'ont appelée à leur aider à trouver une solution à leur soucis.

Contre la seconde défenderesse :

- les propositions de relogement étaient inférieures aux prestations pour lesquelles ils avaient payée ;
- un manque de réaction et de professionnalisme envers leurs problèmes ;
- l'annulation de l'hébergement, sans leur accord, pendant le séjour ;
- l'abandon total au vu de la situation ;
- aucune solution adéquate ne leur a été apportée.

Ils réclament un dédommagement de 3.982 euros, composé de :

- 3.062 euros correspondant à la moitié du prix qu'ils ont payé pour le voyage ;
- 900 euros de remboursement des billets d'avion retour.

## **B. PROCEDURE**

4.

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

## **C. DEMANDES**

5.

Les demandeurs demandent que les défenderesses soient condamnées à leur rembourser le montant de 3.982 euros.

La première défenderesse soutient qu'elle a agi en tant que détaillant et n'est donc pas responsable pour ce que l'organisateur affiche sur son site web ni pour le bon déroulement du voyage.

La seconde défenderesse soutient que dans la mesure où leur partenaires et elle-même ont répondu aux requêtes des demandeurs sur place et que ceux-ci ont décliné toute proposition, elle n'est plus en mesure de répondre positivement aux demandes.

## **D. QUALIFICATION DU CONTRAT**

6.

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.

7.

Il n'est pas contesté non plus que la première défenderesse ait la qualité de détaillant au sens de l'article 2, 9°, et la seconde défenderesse celle d'organisateur au sens de l'article 2, 8°, de la dite Loi du 21 novembre 2017.

## **E. DISCUSSION**

8.

Encore que les demandeurs ont formulé sur place dans le formulaire de réclamation (voyez la pièce 7 du dossier des demandeurs) certains griefs par rapport au logement (tels : hôtel désagréable, asticots dans un verre, absence de service à table, nourriture non appropriée, matériel défectueux, etc.), ils n'en apportent aucunement la preuve concrète, ni par des photos, ni par des témoignages d'autres voyageurs présents sur place, ni par d'autres moyens.

9.

La première défenderesse soutient à juste titre que son rôle en l'espèce était celui de détaillant et qu'elle n'est donc pas responsable pour ce qui est affiché par l'organisateur du voyage sur son site web ni pour le bon déroulement du voyage.

Aussi, elle apporte la preuve que l'agence IV a eu des contacts avec l'organisateur du voyage au moment où les demandeurs étaient encore sur place, et ce afin de trouver une solution aux soucis, à les supposer justifiés, de ces derniers.

10.

La seconde défenderesse fait valoir que l'hôtel *Jupiter Albufeira Family & Fun*, réservé par les demandeurs, affiche une note de 8,4 sur son propre site ainsi qu'une moyenne minimum de 8 sur les autres sites revendeurs. Elle ne conteste pas que de mauvais avis soient présents sur chacun de ces sites, y compris le sien, mais, se référant au score moyen de l'hôtel, elle estime que la demande actuelle des demandeurs est disproportionnée face au préjudice subi, à supposer encore que celui-ci soit établi.

Elle tient à souligner aussi que les demandeurs ne lui ont transmis aucune réclamation au retour de leur voyage.

11.

Vu l'absence de preuve des griefs invoqués par les demandeurs et tenant compte du fait que toute offre de compensation de la part de la seconde défenderesse ait été rejeté, alors que ces offres étaient substantielles et constituaient, aux yeux du Collège Arbitral, une compensation plus qu'équitable des griefs invoqués, à les supposer encore prouvés – *quod non*, le Collège Arbitral est d'avis que la demande actuelle des demandeurs n'est pas fondée, ni à l'encontre de la première défenderesse ni à l'encontre de la seconde défenderesse.

\*\*\*

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLÈGE ARBITRAL**

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

Constata que la demande des demandeurs à l'encontre de la première défenderesse est recevable mais non fondée ;

Constata que la demande des demandeurs à l'encontre de la deuxième défenderesse est recevable mais non prouvée ;

Numéro de dossier : SA 2022-0053

Déboute les demandeurs de leur demande ;

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 15 décembre 2022.