

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

En cause :

Monsieur A, de nationalité belge, né le 11 novembre 1965, et **Madame B**, de nationalité belge, née le 27 décembre 1982, domiciliés à XXX, XXX

Agissant tant pour eux-mêmes que pour leur enfant mineur, **Mademoiselle C**, de nationalité belge, née le 14 mai 2020, domiciliés à XXX, XXX

Ci-après dénommés conjointement les « demandeurs »,

pas 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 BE000.000.000,

Première défenderesse, représentée à l'audience par monsieur D, Quality Team Supervisor,

OV SA, dont le siège social est établi à XXX, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE000.000.000,

Seconde défenderesse, représentée à l'audience par monsieur D, 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 20 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 20 octobre 2022 à comparaître à l'audience du 15 décembre 2022 ;
 - l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 15 décembre 2022.
-

Nous, soussignés :

- Maître E, avocat, en sa qualité de président du collège arbitral ;
- Madame F, en sa qualité de représentante des consommateurs ;
- Monsieur G, en sa qualité de représentant des consommateurs ;
- Monsieur H, en sa qualité de représentant de l'industrie du tourisme ;
- Monsieur I, 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 se situe 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 se situe à City Atrium, Rue de Progrès 50, 1210 Bruxelles,

assistés de Madame J, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. LES FAITS

1.

Les demandeurs ont réservé un voyage à forfait à Kussadassi (Turquie) du 18 août 2022 au 1^{er} septembre 2022 auprès de la seconde défenderesse par l'intermédiaire de la première défenderesse.

Le prix du voyage était de 3.766,59 EUR.

Le voyage comprenait les vols aller et retour Bruxelles – Izmir et le séjour en chambre double dans l'hôtel *Korumar Deluxe*, 5* en formule *all-in*.

2.

Sur place, l'hébergement réservé ne répondit pas aux attentes des demandeurs.

Ils se sont plaints notamment de :

- la dimension trop réduite de la chambre ;
- l'état infect du lit bébé ;
- la pauvreté du buffet et le manque de variation dans les repas ;
- l'état mal entretenu de la plage ;
- la proximité immédiate du podium spectacle, causant des nuisances sonores jusqu'à 1h00 du matin
- la proximité de discothèques à moins de 250 mètres, causant également des nuisances sonores pendant la nuit.

Les demandeurs ont pris contact avec l'hôtesse sur place et ont demandé de pouvoir changer de chambre mais l'hôtel affichant complet, ceci ne fut pas possible.

Le vol de retour a été chaotique aux yeux des demandeurs et une fois arrivé à Bruxelles, la poussette de leur bébé avait disparu.

3.

Après leur retour et par intermédiaire de la première défenderesse, les demandeurs ont introduit une plainte auprès de la seconde défenderesse. Celle-ci a proposé un dédommagement de 565,00 EUR.

4.

Les demandeurs ont porté l'affaire devant la Commission de Litiges Voyages et demandent un dédommagement de 1.650,00 EUR, correspondant à :

- 1.500,00 EUR pour tous les désagréments, nuisances et dépenses additionnelles (notamment à cause de la perte de la poussette) subis ;
- 150,00 EUR pour les dépenses imprévues pour – aux yeux des demandeurs – se nourrir correctement et nourrir le bébé.

B. PROCEDURE

5.

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

C. DEMANDES

6.

Les demandeurs demandent que les défenderesses soient condamnées à leur verser une indemnité de 1.650,00 EUR.

7.

Les défenderesses soutiennent que la demande des demandeurs, même si recevable, doit être limitée au montant proposé, c.à.d. à une indemnité de 565,00 EUR.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

8.

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. DISCUSSION

9.

Les demandeurs se plaignent que la chambre était trop petite. Or, il s'avère que la chambre attribuée aux demandeurs répondit à leur réservation, qui se constituait d'une chambre double avec « *si possible* » un lit double et un lit bébé.

La dimension de la chambre était clairement précisé dans les informations importantes figurant tant dans la brochure que sur le site web de la seconde défenderesse :

« 4.3 Occupation de la chambre

4.3.1 A 3 ou 4 dans une chambre

Les chambres doubles sont à la base équipées pour 2 personnes. Les 3ième et/ou 4ième personnes disposent d'une possibilité de couchage supplémentaire qui peut prendre diverses formes: sofa, lit pliant, lit d'appoint,... les personnes supplémentaires bénéficient en général d'une réduction importante.

Tenez bien compte du fait que le confort, l'espace et l'intimité sont réduits lorsque vous occupez une chambre double à 3 et/ou 4 personnes. »

Suite au fait que les demandeurs ont réservé une chambre double telle que décrite ci-avant, ils ont par ailleurs bénéficié pour leur enfant d'une réduction de prix consistante.

10.

En ce qui concerne les repas, la seconde défenderesse se prévaut du score de 8,5/10 sur 2.659 avis de clients de l'hôtel en question au site web de *Trivago* et soutient, à juste titre, que l'appréciation des repas servis est une question subjective.

11.

S'agissant d'un hôtel offrant des activités et animations, il est normal que la clientèle de l'hôtel profite du lobby de l'hôtel et que des animations soient effectuées sur le podium. La seconde défenderesse fait valoir à raison que si les demandeurs, accompagnés d'un bébé de deux ans, voulaient profiter de vacances calmes, il aurait été préférable de réserver un hôtel calme sans ou avec très peu d'activités.

La présence de discothèques à proximité de l'hôtel et les nuisances sonores qui en résultent échappent bien entendu à tout contrôle de la part de l'hôtelier et ne sont dès lors de la responsabilité des défenderesses.

12.

Il n'est pas contesté que la poussette du bébé des demandeurs s'est égarée lors du vol retour. La seconde partie défenderesse soutient que la plainte a été transmise à la compagnie aérienne *Freebird* qui, en tant que transporteur du bagage, en est responsable. Il s'avère toutefois que les demandeurs ne sont plus en possession du talon bagage, ce qui complique évidemment les recherches.

13.

Il ressort des pièces du dossier, en particulier des pièces 4 et 5 déposées par la seconde partie défenderesse, que celle-ci a proposé une compensation de 565,00 EUR pour l'ensemble des désagréments que les demandeurs ont subis.

Le collège arbitral estime qu'en fonction des griefs soulevés par les demandeurs et les réponses fournies par les défenderesses, cette compensation de 565,00 EUR, constitue une indemnisation équitable des désagréments et inconvénients que les demandeurs ont subis.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

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

Se déclare compétent pour connaître de la demande des demandeurs,

Constata que la demande des demandeurs à l'encontre des défenderesses est recevable,

Juge que la proposition de compensation faite par la seconde défenderesse d'un montant de 565,00 est équitable et suffisante,

Déboute les demandeurs dès lors de leur demande,

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