

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 24 janvier 2023

En cause:

Monsieur A et Madame B, domiciliés ensemble à XXX, XXX

Et Monsieur C, domicilié à XXX, XXX

Demandeurs, pas présents ni représentés à l'audience ;

Contre:

RO BV, ayant son siège à XXX (Pays-Bas) – XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro NL000.000.000

Défenderesse représentée par Mme D, Head of Customer Service et Madame E, Teamlead CEC

Nous soussignés :

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

Madame G, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur H, 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 leur 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 I, 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 17 novembre 2022 ;

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'instruction de l'affaire à l'audience du 24 janvier 2023 ;

Compte tenu du fait que le collège arbitral, après enquête, établit qu'elle est autorisée à connaître de la présente affaire.

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

1. Les faits pertinents et l'objet de la demande

1.

Il résulte des dossiers et pièces déposés par les parties que les demandeurs ont réservé le 23 mai 2022 auprès de la défenderesse un voyage pour 3 personnes en Turquie – Bodrum, du 18 au 25 juin 2022.

La réservation comprend les vols aller-retour et le séjour à l'hôtel « The Best Life Hotel », 4*, en chambre « double – economy » et en formule « all-in » (tout compris), pour un prix total de 2.002,96 EUR.

2.

Dès leur arrivée, et tout au long de leur séjour, les demandeurs se plaignent de la qualité médiocre de l'hôtel.

Ils se plaignent plus précisément que :

- l'hôtel ne ressemble pas aux photos présentées par la défenderesse
- la nourriture est de mauvaise qualité
- l'hôtel est sale, les chambres miteuses
- le WIFI ne fonctionnait pas
- les toilettes étaient inutilisables
- aucune aide n'a été apportée par la défenderesse

Ils contactent la défenderesse via WhatsApp et via le site de la défenderesse. Ils demandent de pouvoir être logés dans un autre hôtel, mais sans succès.

Le 23 juin 2022, les demandeurs s'adressent au représentant de la défenderesse pour réitérer sa demande. Un déplacement moyennant un supplément de 170 EUR pour les 2 nuits restantes a été proposé

3.

Après le retour, les demandeurs envoient un courriel au service clientèle et demandent le remboursement.

4.

Le 17 novembre 2022, les demandeurs introduisent une plainte auprès de la Commission de Litiges Voyages et réclament un dédommagement de 1.500 EUR.

2. Qualification de la relation contractuelle

5.

Entre les parties s'est conclu un contrat de voyage à forfait 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 Voyage »).

La qualification de la défenderesse comme organisateur du voyage au sens de l'article 2, 8° de la Loi Voyage n'est pas sujette à discussion.

3. Objet de la demande

Les demandeurs réclament dans leur questionnaire d'arbitrage une indemnité de 1.500 EUR.

4. Discussion

6.

L'article 33 de la Loi Voyage dispose :

Art. 33. L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

L'article 49 de la Loi Voyages quant à lui stipule :

Art. 49. Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.

7.

Pour que l'organisateur puisse être condamné à un dédommagement, il convient aux demandeurs de prouver la non-conformité (la faute), leur dommage et le lien causal entre les deux.

Plusieurs points de critique ne sont pas prouvés à suffisance par les demandeurs.

Ainsi, la défenderesse n'affiche pas sur son site internet que l'hôtel serait situé à la plage, comme le soutiennent les demandeurs (le site mentionne une distance de 300m).

La mauvaise qualité de la nourriture n'est pas démontrée, et constitue d'ailleurs un élément essentiellement subjectif.

L'absence de WIFI est contestée par l'hôtelier, qui affirme que le WIFI fonctionne dans les chambres et dans les pièces publiques.

Il a été proposé aux demandeurs de changer vers un hôtel situé à la mer, pour un surcoût de 170 EUR, mais ils ont refusé.

En revanche, tenant compte de l'ensemble des pièces, le collège arbitral reconnaît que l'hôtel ne correspondait pas entièrement à la présentation qui en avait été faite et donc aux attentes des demandeurs.

Pour cette raison, le tribunal arbitral condamne la partie défenderesse à payer une somme de 250 EUR à titre d'indemnité, fixée ex aequo et bono.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable et partiellement fondée.

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs une somme de 250 EUR.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix Bruxelles le 24 janvier 2023.