

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE du 1^{er} septembre 2020

En cause:

Monsieur **A** et madame **B**, domiciliés XXX à XXX;

Demandeurs,

Représentés à l'audience par madame D et monsieur E;

Contre:

SRL OV, ayant son siège situé à XXX à XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000 ;

Défenderesse,

Représentée à l'audience par Me. E, loco Me. F, avocat dont le cabinet est sis XXX à XXX,

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 10 février 2020 ;
- le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue néerlandaise, au choix des parties ;
- les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;
- l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- la convocation des parties à comparaître à l'audience du 1^{er} septembre 2020 ;
- l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 1^{er} septembre 2020.

Nous soussignés :

Maître G, en sa qualité de président du collège arbitral ;
Madame H, en sa qualité de représentante les consommateurs ;
Madame I, en sa qualité de représentante les consommateurs ;
Monsieur J, en sa qualité de représentant l'industrie du tourisme ;
Madame K, en sa qualité de représentante 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 du 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 du Progrès 50, 1210 Bruxelles,

assistés de Madame L, secrétaire Générale, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. LES FAITS

1.

Il résulte des dossiers déposés par les parties que, le 5 juin 2019, les demandeurs ont réservé auprès de la SRL OV un voyage de groupe pour 2 personnes à Médine et à la Mecque, en Arabie Saoudite, du 2 août 2019 au 23 août 2019 avec séjour dans différents hôtels et campements, vols aller-retour, voyage organisé et confirmé par la SRL OV au prix de 13.000,00 EUR.

Les demandeurs faisaient partie d'un groupe de 450 voyageurs. Les demandeurs ont réservé le voyage auprès de la SRL OV dans le but de participer au Hadj, pèlerinage obligatoire à la Mecque pour tous les musulmans adultes, en bonne santé et disposant d'assez d'argent.

2.

Lors de la réservation du voyage, la SRL OV aurait indiqué aux voyageurs que les vols seraient assurés par la compagnie aérienne TURKISH AIRLINES et que les demandeurs séjourneraient à l'hôtel AL QIMA ATLAS 3.

Dans faits, le vol aller a été pris en charge par la compagnie aérienne ONUR AIR, tandis que le vol retour par CORENDON AIRLINES. Selon les demandeurs, le service et le confort des deux vols étaient de qualité inférieure en comparaison à ce qu'ils pouvaient raisonnablement s'attendre par rapport à des vols opérés TURKISH AIRLINES.

Les demandeurs ajoutent que l'hôtel DIYAR AL SALAM à Médine n'atteignait pas, non plus, le standard d'un quatre-étoile, comme l'avait assuré la SRL OV. Une forte odeur d'égout s'y dégageait et le restaurant était trop petit pour accueillir tout le groupe de voyageurs. La nourriture était très limitée et de très mauvaise qualité.

Le 7 août 2019, les demandeurs se sont dirigés de Médine vers la Mecque. Or, les demandeurs ont séjourné à l'hôtel REDA AL WALADINE, situé dans le quartier Aziziya, plutôt qu'à l'hôtel AL QIMA ATLAS 3.

3.

Le 5 juin 2019, les demandeurs ont reçu un bon de commande. Ce document indique, notamment, que les demandeurs séjourneraient à l'hôtel AL QIMA ATLAS 3 à la Mecque et que les vols seraient assurés par la compagnie aérienne TURKISH AIRLINES.

Le jour du départ, à savoir le 2 août 2019, les demandeurs ont reçu, à l'aéroport de Zaventem, le contrat de voyage à forfait à signer et à remettre immédiatement.

Lors de leur arrivée vers 21h00 à l'hôtel REDA AL WALADINE, les demandeurs n'ont pas reçu de diner. Pourtant, une demi-pension avait été convenue avec la SRL OV. Les demandeurs regrettent également que l'hôtel était en mauvais état et surpeuplé.

Le 8 août 2019, les demandeurs se sont rendus à la mosquée Al Haram à la Mecque afin de participer à l'Oumra, rituel prenant part au Hadj.

Les demandeurs indiquent que seuls deux bus avaient été réservés pour le transfert de 450 passagers vers ladite mosquée. Ces deux bus ont dû effectuer de multiples allers-retours. Les voyageurs ont donc perdu un temps considérable. Certains voyageurs auraient même fini par payer eux-mêmes un taxi.

De plus, les demandeurs mentionnent qu'ils ont dû partager une tente avec 165 autres voyageurs à Mina. La tente et les installations revêtaient une grande vétusté. La largeur des matelas était de 50

centimètres et ces derniers étaient composés d'une fine mousse. Vu le manque de place dans la tente, il était difficile d'y disposer les bagages. Il n'y avait qu'une seule prise de courant pour l'ensemble de la tente.

En ce qui concerne la nourriture, lors de ce séjour, trois repas accompagnés de verres de thé devaient être servis. Les demandeurs déplorent qu'ils aient, dans les faits, reçus que très peu de nourriture et parfois même à une heure tardive, soit aux alentours de 02h00 du matin.

4.

À partir du 16 août 2019, les demandeurs ont séjourné au SWISSOTEL situé au centre de la Mecque. À leur arrivée, les bagages auraient été jetés sur le trottoir. Le lendemain, les demandeurs n'auraient pas eu d'autres choix que d'aller à la recherche, eux-mêmes, de leurs valises éparpillées sur trois étages. Finalement, ils n'en ont pas eu accès pendant deux jours. Les médicaments des demandeurs se trouvaient dans leurs bagages. Ils en ont été privés pendant tout ce laps de temps.

Le 21 août 2019, les demandeurs ont constaté qu'ils ne pouvaient plus rentrer dans leur chambre d'hôtel. Suite à cela, ils ont été informés qu'ils devaient rentrer en Belgique le soir même. Le vol retour avait été modifié en dernière minute par la compagnie aérienne.

Face à cette situation, le Ministère Saoudien du Hadj et de l'Oumra est intervenu. La plupart des voyageurs ont, tout de même, pu rester à la Mecque jusqu'au 23 août 2019.

Néanmoins, l'accès des demandeurs à leur chambre était toujours bloqué. Selon les demandeurs, les chambres n'ont pas été payées à temps par la SRL OV. Ils ont été obligés de passer la nuit dans les couloirs et les escaliers de l'hôtel.

5.

À l'aéroport de Djeddah, les demandeurs ont été informés que leurs bagages dépassaient de 16kg le poids maximal autorisé. Par conséquent, ils ont dû laisser sur place certains vêtements et cadeaux qu'ils avaient achetés.

6.

Les demandeurs notent que leurs compagnons de voyage d'origine turque ont, systématiquement, reçu un meilleur traitement de la part de la SRL OV. Ces derniers auraient pris un vol séparé. Ils auraient également séjourné à l'hôtel AL QIMA ATLAS 3 et auraient eu droit à des transports et repas d'une qualité nettement supérieure.

Le 10 septembre 2020, les demandeurs ont envoyé, par lettre recommandée, une plainte à la SRL OV.

En l'absence de solution amiable, les demandeurs n'ont eu d'autres choix que de saisir la Commission de Litiges Voyages.

B. LA PROCEDURE

7.

Le Collège Arbitral constate être compétent pour connaître de la demande.

C. LA DEMANDE

8.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 10 février 2020, les demandeurs réclament un montant de 1.200,00 EUR à titre de dédommagement.

Lors de l'audience, madame D a sollicité que la Commission de Litiges Voyages déclare la demande fondée dans le but d'éviter à ce que «*d'autres voyageurs ne doivent subir une situation similaire dans le futur*».

Dans ses conclusions, la SRL OV a introduit une demande reconventionnelle. Elle réclame aux demandeurs une somme de 300,00 EUR afin de compenser les frais administratifs engagés dans le cadre de la présente procédure.

D. LA QUALIFICATION DU CONTRAT

9.

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 5 juin 2019 les demandeurs ont réservé auprès de la SRL OV un voyage de groupe pour 2 personnes à Médine et à la Mecque, en Arabie Saoudite, du 2 août 2019 au 23 août 2019 avec séjour dans différents hôtels et campements, vols aller-retour, voyage organisé et confirmé par la SRL OV au prix de 13.000,00 EUR.

Que le contrat conclu le 5 juin 2019 entre les demandeurs et la SRL OV tombe sous le champ d'application 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 « loi du 21 novembre 2017 »).

Qu'un contrat de voyage à forfait a été conclu au sens de l'article 2, 3° de la loi du 21 novembre 2017.

Que la SRL OV revêt la qualité d'organisateur au sens de l'article 2, 8° de la loi du 21 novembre 2017.

Que ces qualifications ne sont pas sujettes à discussion.

Que l'action, telle qu'introduite dans les délais, doit, dès lors, être déclarée recevable, aucun moyen valable d'irrecevabilité n'étant, par ailleurs, invoqué par aucune des parties.

E. DISCUSSION

10.

L'article 5 de la loi du 21 novembre 2017 dispose que l'organisateur a, à l'égard des voyageurs, un devoir d'information précontractuelle. En outre, l'organisateur est également tenu de transmettre aux voyageurs une fiche d'information standard. Ce document énumère certains droits des voyageurs.

L'article 11 de la loi du 21 novembre 2017 précise que le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation doit, en plus des informations précontractuelles susmentionnées, reprendre une série d'informations contractuelles.

Les demandeurs soulèvent qu'ils n'ont pas été convenablement renseignés par la SRL OV.

À l'audience, ils argumentent qu'ils n'ont reçu aucune information concernant le fait que l'organisateur est responsable de la bonne exécution des services de voyage et que ce dernier est tenu de fournir une assistance lorsque le voyageur est en difficulté. Ils n'ont pas non plus reçu d'informations ou de coordonnées permettant de joindre la SRL OV en cas d'urgence. La SRL OV ne les a, par ailleurs, jamais notifié du fait qu'ils devaient la tenir au courant toute non-conformité qui surviendrait au cours du voyage.

La SRL OV soutient que les demandeurs ont été informés correctement et en détail du déroulement et des principales caractéristiques du voyage. La SRL OV constate que les demandeurs, contrairement à ce qu'ils prétendent, ne peuvent démontrer un quelconque manquement de sa part.

La SRL OV déclare, en outre, qu'une séance d'information a eu lieu à Temse. Toutes les informations requises ont été, à cette occasion, annoncées oralement aux demandeurs. Selon les demandeurs, cette session a essentiellement eu pour finalité d'expliquer les aspects spirituels du voyage.

Conformément à l'article 15 de la loi du 21 novembre 2017, le collège arbitral rappelle qu'il incombe à la SRL OV de prouver qu'elle a respecté ses obligations d'information.

Il ne ressort pas des pièces du dossier de procédure que les demandeurs ont eu la fiche d'information standard.

Le collège arbitral établit également que le dépliant promotionnel remis aux demandeurs ne contient pas toutes les données qu'ils auraient dû recevoir, en vertu de l'article 5 de la loi du 21 novembre 2017.

Ainsi, le collège arbitral soulève de manière non exhaustive que les demandeurs ignoraient qu'ils pouvaient, éventuellement, résilier le contrat avant le début du voyage à forfait (article 5, §1, 7° de la loi du 21 novembre 2017). Ils n'étaient pas non plus au courant qu'ils pouvaient souscrire des assurances couvrant les frais en cas d'annulation ou les frais d'assistance (article 5, §1, 8° de la loi du 21 novembre 2017).

Ils n'ont pas reçu le nom et les coordonnées de l'assureur d'insolvabilité de la SRL OV (article 11, 3° de la loi du 21 novembre 2017)

Ils ne disposaient ni du nom, ni des coordonnées d'un représentant local, d'un point de contact ou de tout autre service qui aurait pu les permettre de rapidement notifier à l'organisateur qu'ils étaient en difficulté, ou demander une aide ou encore se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du contrat (article 11, 4° de la loi du 21 novembre 2017)

Aucune mention n'a été faite aux voyageurs sur le fait qu'ils étaient tenus de communiquer toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage à forfait et ce sans retard excessif, eu égard des circonstances de l'espèce (article 11, 5° de la loi du 21 novembre 2017).

Ils n'ont pas obtenu d'informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges (article 11, 7° de la loi du 21 novembre 2017).

La SRL OV n'amène pas la preuve qu'elle a suffisamment renseigné les demandeurs sur les éléments susvisés.

Le collège arbitral conclut que la SRL OV n'a pas respecté les articles 5 et 11 de la loi du 21 novembre 2017.

11.

L'article 8 de la loi du 21 novembre 2017 prévoit que les informations précontractuelles communiquées aux voyageurs font partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Aucune modification ne peut être apportée sauf par accord commun et explicite des parties contractantes. Tout changement doit être, le cas échéant, communiqué par l'organisateur aux voyageurs de manière claire, compréhensible et apparente avant la conclusion du contrat de voyage à forfait.

Tel qu'évoqué ci-avant, les demandeurs affirment que le contrat de voyage à forfait qui leur a été soumis, le 02 août 2019, contenait plusieurs modifications par rapport à ce qui était inscrit sur le bon de commande du 5 juin 2019 ainsi que dans le dépliant promotionnel.

Plus précisément, le bon de commande et le dépliant promotionnel prévoient que les demandeurs seraient logés à l'hôtel AL QIMA ATLAS 3 à la Mecque. Le contrat de voyage à forfait, en revanche, stipule que les demandeurs resteraient soit à l'hôtel AL QIMA ATLAS 3, soit à l'hôtel ABDULGHANI MARZA.

La SRL OV déclare que l'article 6 du contrat de voyage à forfait stipule expressément que les demandeurs passeront neuf nuits dans le quartier d'Aziziya et non dans celui d'Haram à la Mecque et que le séjour pouvait avoir lieu soit à l'hôtel ABDULGHANI MARZA, soit à l'hôtel AL QIMA ATLAS 3.

Le collège arbitral constate que le contrat de voyage à forfait mentionne la possibilité d'un séjour dans un hôtel différent de celui initialement prévu. Ceci constitue une modification des informations précontractuelles. Or, en vertu de l'article 8 de la loi du 21/11/2017, le changement aurait dû être annoncé de manière claire, compréhensible et apparente aux demandeurs. Ce qui n'a pas été le cas, en l'espèce.

12.

Conformément à l'article 10 de la loi du 21 novembre 2017, les contrats de voyage à forfait doivent être formulés en de termes clairs et compréhensibles et, s'ils revêtent la forme écrite, ils doivent être lisibles. Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait, ou sans retard excessif, l'organisateur ou le détaillant fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable.

L'article 14 de la loi du 21 novembre 2017 précise que l'organisateur doit remettre aux voyageurs, en temps utile, avant le début du voyage à forfait, les reçus, les bons de voyage, les billets nécessaires, les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

Les demandeurs sont outrés que le contrat de voyage à forfait leur a seulement été remis le 2 août 2019 à l'aéroport de Zaventem alors qu'ils ont réservé le voyage le 24 avril 2019 et qu'un bon de commande a été émis le 5 juin 2019.

La collège arbitral estime que la remise d'un contrat de voyage à forfait à l'aéroport et le jour où le voyage débutait n'est pas conforme à l'article 10 de la loi du 21 novembre 2017.

13.

L'article 33 de la loi du 21 novembre 2017 dispose que 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.

Chaque partie, conformément à l'article 1315 du Code civil et à l'article 870 du Code judiciaire, doit apporter la preuve des faits qu'elle allègue.

Les demandeurs affirment que, selon le bon de commande, les vols seraient pris en charge par TURKISH AIRLINES.

La SRL OV argumente que le contrat de voyage à forfait indique que les vols pouvaient être effectués soit par la compagnie aérienne turque, soit une autre compagnie aérienne.

Le collège arbitral souligne que, bien qu'une différence existe entre le bon de commande et le contrat de voyage à forfait, les demandeurs ne démontrent pas objectivement qu'ils ont subi un dommage.

La prétendue non-conformité des vols n'est pas démontrée d'une quelconque manière que ce soit. La demande des demandeurs n'est pas fondée sur ce point.

14.

Selon les demandeurs, l'hôtel DIYAR AL SALAM à Médine n'atteignait pas le standard d'un quatre étoiles comme l'avait assuré la SRL OV. Une forte odeur d'égout s'y dégageait et le restaurant était trop petit pour accueillir tout le groupe de voyageurs. La nourriture était également été très limitée et de très mauvaise qualité.

Aucune preuve objective n'est apportée par les demandeurs.

15.

À La Mecque, les demandeurs ont séjourné à l'hôtel REDA AL WALADINE. Les demandeurs attirent l'attention sur le fait que le dépliant promotionnel ne faisait pas mention de ce lieu. En effet, le dépliant promotionnel spécifie l'hôtel AL QIMA ATLAS 3 tandis que l'article 6 du contrat de voyage à forfait prévoit au choix l'hôtel AL QIMA ATLAS 3 ou l'hôtel ABDULGHANI MARZA.

Les demandeurs soulignent avoir subi un dommage parce que l'hôtel REDA AL WALADINE se situait à 10 km à pied du centre.

Lors de l'audience, madame D a précisé que les voyageurs devaient se rendre quotidiennement à l'Al Haram lors de leur séjour à la Mecque, car il s'agit d'une étape essentielle du Hadj. En raison de l'afflux important de pèlerins, les demandeurs ont donc été contraints de prendre un taxi à des tarifs exorbitants ou de marcher 20 km à pied tous les jours.

Les demandeurs ajoutent que l'hôtel et le linge de lit étaient sales, les chambres jamais nettoyées, la nourriture, servie avec de la vaisselle en plastique, très mauvaise.

Lorsque les demandeurs s'en sont plaint auprès du directeur de l'hôtel, ce dernier les a informé que la SRL OV était le responsable de la nourriture, des draps et des serviettes et que l'hôtel n'assurait que de la gestion du bâtiment.

Selon la SRL OV, ce grief n'est donc pas fondé. Les demandeurs auraient à tout le moins dû formuler une réclamation sur place. Ce qu'ils n'ont pas fait.

Dans leur conclusion, les demandeurs avancent qu'ils se sont plaint auprès du directeur de l'hôtel. En effet, aucun représentant de la SRL OV n'avait pu être trouvé car les représentants ont séjourné à l'hôtel AL QIMA ATLAS 3.

Lors de l'audience, la SRL OV explique que « *REDA AL WALADINE* » est le nom commercial de l'hôtel qui a pour la dénomination légale est « *ABDULGHANI MARZA* ». Le collège arbitral note que la SRL OV ne fournit aucune preuve permettant de démontrer cette affirmation.

Il ressort de pièces que, le 8 août 2019, un voyageur du groupe a fait part, par le biais de l'application WhatsApp, de son mécontentement au représentant par la SRL OV quant à la manière dont le groupe était traité. Toutefois, ce message ne mentionne aucune non-conformité particulière.

Le collège arbitral constate que les demandeurs ont dû passer la nuit dans un hôtel différent que celui initialement indiqué dans le dépliant promotionnel, le bon de commande ou le contrat de voyage à forfait. Ceci constitue donc une non-conformité.

Ceci constitue donc une non-conformité.

16.

Les demandeurs reprochent à la SRL OV de ne pas avoir mis à disposition suffisamment de bus et que le campement à Mina est inférieur une norme de qualité que l'on pourrait juger raisonnable.

La SRL OV prétend que ces plaintes portent sur des éléments du voyage à forfait pour lesquels elle n'est pas responsable et dont elle ne pouvait avoir aucune influence. Le transport des pèlerins est très strictement réglementé. En effet, ce sont les autorités saoudiennes qui fournissent les tentes à Mina sans que la SRL OV ne puisse exercer aucun contrôle ou influence.

En tout état de cause, la SRL OV prétend que les demandeurs ne démontrent pas qu'il y a eu non-conformité sur ces points.

Enfin, la SRL OV souligne que le voyage a eu lieu à une période de l'année où des millions de pèlerins se rendent en Arabie Saoudite en vue du Hadj. L'organisation, la supervision et la réglementation du Hadj ne relèvent que de la seule responsabilité du Ministère Saoudien du Hadj et de l'Oumra.

Le collège arbitral note que l'article 33 de la loi du 21 novembre 2017 ne fait aucune distinction entre les services de voyage réglementés, supervisés ou organisés par une personne morale de droit public, d'une part, ou une personne morale de droit privé, d'autre part.

Par conséquent, la SRL OV, en sa qualité d'organisateur, est responsable de l'exécution des prestations de voyage. Dans le même sens, la SRL OV ne peut pas se soustraire à ses obligations en argumentant que de millions d'autres pèlerins se trouvaient en Arabie Saoudite à ce moment-là.

Cependant, le collège arbitral constate que les griefs des demandeurs relatifs au manque de transports et à la qualité du séjour à Mina ne sont pas suffisamment démontrés.

17.

Les demandeurs expliquent que, lors de leur arrivée au SWISSOTEL, les valises ont été jetés sur le trottoir. Le lendemain, les demandeurs ont dû partir à la recherche de leurs bagages répartis sur trois étages.

Dans ses conclusions, la SRL OV répond que les sacs de voyage avaient été plutôt placés sur le trottoir puis regroupés dans une chambre particulière au deuxième étage de l'hôtel.

Il ressort du dossier de pièces que, le 17 août 2019 à 03h23 du matin, le chef de groupe a envoyé le message suivant sur le groupe WhatsApp intitulé « Hadj 2019 bus 6 » :

« *Pour ceux qui cherchent encore leurs valises. Les bagages se trouvent aux 13e, 19e et 20e étages* » (traduction libre).

Dès lors, le collège arbitral considère que le grief des demandeurs est fondé.

18.

Le 21 août 2019, l'ensemble du groupe de voyageurs n'a plus été autorisé à accéder à leurs chambres au SWISSOTEL parce que la réservation avait expiré.

Lors de l'audience, madame D a déclaré qu'elle avait pu visionner la réservation sur l'ordinateur de la réception de l'hôtel et qu'elle avait demandé une copie à l'hôtel. Malheureusement, elle n'a jamais pu obtenir de *duplicata*, car la réservation était au nom de la SRL OV.

Les demandeurs ajoutent que la moitié du groupe de voyageurs – plus de 200 personnes - a été contrainte de rentrer en Belgique le 21 août 2019. Ils affirment que les voyageurs les plus faibles ont été ciblés et intimidés.

Cette nuit-là, les demandeurs ont dû dormir dans les couloirs et les escaliers de l'hôtel et n'ont pas été autorisés à accéder au restaurant. Le lendemain, certains voyageurs ont à nouveau dû dormir dans les couloirs parce que la SRL OV avait oublié de payer leur chambre.

La SRL OV conteste formellement que les voyageurs aient été menacés ou forcés de rentrer plus tôt en Belgique. Elle déclare avoir été confrontée à un changement de dernière minute de la part de la compagnie aérienne, à la suite duquel elle a proposé aux voyageurs de rentrer plus tôt.

La SRL OV ne contredit pas que les demandeurs n'ont plus eu la possibilité de rentrer dans leur chambre le 21 août 2019. Elle ne contredit également pas le fait que des problèmes de paiement pour l'hébergement sont apparus le 22 août 2019.

La demande est fondée sur ce point.

19.

Les demandeurs affirment qu'ils ont été systématiquement désavantagés par rapport aux membres du groupe d'origine turque.

La SRL OV fait valoir qu'il s'agit d'un grief qui n'est aucunement étayé par les demandeurs. Elle conteste l'existence de tout traitement préférentiel.

Le collège arbitral soulève que le dossier ne contient aucune preuve objective à cet égard.

La demande n'est pas fondée à ce sujet

20.

Selon la SRL OV, il incombe à chaque voyageur lésé d'amener la preuve concrète du dommage subi. Ils ne peuvent, en effet, s'appuyer sur des griefs plus particuliers ou spécifiques à d'autres voyageurs alors qu'ils n'ont pas été eux-mêmes confrontés aux situations ayant engendré lesdits griefs.

Les éléments ressortant du dossier de pièces commun à tous les voyageurs ne peuvent donc pas être pris en considération afin de retenir la responsabilité de la SRL OV. En regroupant leurs griefs les demandeurs, ainsi que les autres voyageurs, ont supposé à tort que leur plainte et tous les reproches était communs.

Les demandeurs confirment qu'un dossier de pièces unique a été déposé au greffe de la Commission de Litiges Voyages. Pour des raisons écologiques et pratiques, ils ne désiraient pas remettre seize fois les mêmes documents. Les demandeurs ajoutent qu'ils ont également déposé d'autres documents plus spécifiques et particuliers à leur situation.

Le collège arbitral constate que le dossier de pièces déposé au greffe contient des documents concernant tous les voyageurs.

21.

Les demandeurs déclarent avoir choisi de limiter leur demande à 1.200,00 EUR.

La SRL OV souligne que les demandeurs, tout comme les voyageurs dans d'autres dossiers, réclament une indemnisation d'un montant identique de 1.200,00 EUR. Cet élément prouve à suffisance que le dommage n'est pas démontré *in casu*.

À titre subsidiaire, la SRL OV réclame que la demande des demandeurs soit réduite à un maximum de 200,00 EUR.

Le collège arbitral constate que la SRL OV n'a pas précisé sur quelle base de calcul elle considère que l'indemnité demandée doit être réduite à un maximum de 200,00 EUR.

Le collège arbitral rappelle le principe juridique selon lequel un dommage doit présenter un caractère certain (Cass., 27 septembre 1978, *Pas.*, 1979, I, p. 137). Seule l'existence du dommage doit être certaine mais non son ampleur. Cela signifie que le caractère certain du dommage n'est pas compromis lorsque l'étendue du dommage ou son indemnisation est difficile à déterminer (Cass., 13 octobre 1993, P.93.0394.F, *J.T.*, 1994, p. 232).

Par ailleurs, le dommage doit être personnel (Cass., 25 mai 2012, C.11.0494.F, *Pas.*, 2012, V, p. 1201).

Le fait que les demandeurs estiment leurs dommages à 1.200,00 EUR, comme leurs compagnons de voyage, ne montre pas qu'il n'y a pas de dommage certain, ni qu'aucun dommage personnel n'a été subi par les demandeurs.

Afin de conclure, le collège arbitral met en exergue que le non-respect de l'obligation d'information précontractuelle et contractuelle a été démontrée dans le chef de la SRL OV.

De plus, les demandeurs ont été obligés de séjourner dans un hôtel à la Mecque différent de celui qui était mentionné dans le dépliant promotionnel.

Enfin, le séjour au SWISSOTEL n'était pas conforme à la réservation.

Par conséquent, le collège arbitral constate que le dommage subi par les demandeurs est certain.

Le collège arbitral note que le dommage peut être évalué, *ex aequo et bono*, à 10 pourcent de la somme totale payée pour le voyage. Les demandeurs ont payé un prix 13.000,00 EUR pour le voyage.

Le collège arbitral constate que les demandeurs, dans le questionnaire de saisine, ont limité leur demande à un montant de 1.200,00 EUR.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande des demandeurs recevable et fondée ;

Dit la demande reconventionnelle de la défenderesse recevable mais non fondée ;

Dès lors, condamne la défendeur à payer un montant de 1.200,00 EUR aux demandeurs à titre de dédommagement;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 1^{er} septembre 2020.