

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE du 16 juin 2022**

**En cause :**

**Monsieur A**, de nationalité belge, né le 25 mai 1994, domicilié XXX à XXX

**Et :**

**Madame B**, de nationalité belge, née le 20 juillet 1994, domiciliée XXX à XXX

*Demandeurs, non présents à l'audience ni représentés*

**Contre :**

**IV**, ayant son siège XXX à XXX, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000

*Première défenderesse, non présente à l'audience, ni représentée*

**Et :**

**SA OV**, ayant son siège avenue de XXX à XXX, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000 ;

*Deuxième défenderesse, représentée à l'audience par Madame C et Madame D*

---

**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 30 mars 2022 ;
  - le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
  - la convocation des parties du 7 avril 2022 à comparaître à l'audience du 16 juin 2022 ;
  - les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;
  - l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 16 juin 2022..
-

**Nous soussignés :**

Maître E, 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 est sis à City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles,

en qualité d'arbitres du collège arbitral constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est sis à City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles,

assistés de Madame J, en sa qualité de greffier,

---

**Avons rendu la sentence suivante :**

**A. FAITS**

1.

Le 8 novembre 2021, les demandeurs ont réservé un voyage à La Toussuire, France, auprès de la première défenderesse pour la période du 26 décembre 2021 au 2 janvier 2022.

Le voyage était organisé par la deuxième défenderesse et comprenait un logement à la résidence Les Hauts de Comborcière en chambre type 24 et une place de parking.

Le coût total du séjour s'élevait à 1.601,50 EUR.

2.

Le 27 décembre 2021, les demandeurs envoient un courriel à la première défenderesse dans lequel ils l'informent de leur retour de vacances précoce et énumèrent les raisons de leur départ sur place anticipé. En résumé ils reprochent au détaillant que le logement mis à leur disposition était beaucoup trop petit pour eux, le lit pour enfant ne pouvant être installé dans la chambre et la salle de bain étant tellement étroit qu'il était impossible d'y essayer ou changer leur bébé.

La première défenderesse transmet cette plainte à la deuxième défenderesse qui, à son tour, prend ses informations auprès de la résidence Les Hauts de Comborcière. Les demandeurs réclament entre-temps le remboursement de leur séjour sous prétexte que leur appartement a été reloué et que la résidence n'avait donc perdu aucun revenu.

Le 17 janvier 2022, la première défenderesse fait suivre aux demandeurs la réponse de la deuxième défenderesse qui ne voit pas de raison de rembourser les demandeurs, vu que la résidence leur a proposé des alternatives, toutes refusées par les demandeurs.

3.

Les demandeurs ne pouvant accepter les arguments de la deuxième défenderesse, entament une procédure de conciliation avec la deuxième défenderesse auprès de la Commission de Litiges Voyages, procédure qui hélas n'aboutit pas à un résultat positif et est donc clôturée.

4.

Dans leur questionnaire introductif de la procédure d'arbitrage, daté du 30 mars 2022, les demandeurs portent plainte à la fois contre le détaillant et contre l'organisateur du voyage, aux motifs suivants :

Contre le détaillant

Ils reprochent un manque d'information et de mauvais conseils, puisque selon l'organisateur du voyage la première défenderesse aurait dû se renseigner mieux et poser les questions adéquates aux demandeurs lors de la réservation

Contre l'organisateur

Les demandeurs lui font les reproches suivantes :

- Logement inadapté pour 2 adultes et 1 bébé d'un mois
- Chambre trop petite pour le lit bébé
- Matelas bébé sale et détérioré
- Service de réception médiocre
- Logement sale
- Piscine froide (impossible avec bébé), affichée 24°

5.

Les frais de parking ont été remboursés aux demandeurs.

**B. PROCÉDURE**

6.

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

**C. DEMANDE**

7.

Les demandeurs réclament un montant total de 1.250,00 EUR.

Ils exposent qu'ils limitent leur demande à 75% de la somme du prix du séjour, qui était de 1.601,50 EUR, soit à 1.200,00 EUR (laissant 25% pour « dédommager » l'hôtel), augmenté des 50,00 EUR payés pour introduire la procédure de conciliation.

La première défenderesse estime qu'elle a satisfait à son devoir d'informer les demandeurs et décline donc toute responsabilité. Elle demande que les demandeurs soient débouté de leur demande.

La deuxième défenderesse estime que leurs conditions d'annulation s'appliquent. Le départ anticipé des demandeurs étant volontaire, malgré que deux solutions alternatives leur ont été proposées, ce départ ne saurait donner lieu à un quelconque remboursement ou dédommagement.

Elle réitère sa proposition d'un dédommagement de 300 euros, proposition déjà faite dans le cadre de la procédure de conciliation.

#### **D. QUALIFICATION DU CONTRAT**

8.

Les demandeurs ont réservé un service de voyage au sens de l'article 2, 2°, 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 ») comprenant l'hébergement et une place de parking.

La première défenderesse revêt la qualité de détaillant au sens de l'article 2, 9°, de la Loi du 21 novembre 2017 tandis que la deuxième défenderesse revêt la qualité d'organisateur au sens de l'article 2, 8°, de la Loi du 21 novembre 2017.

Ces qualifications ne sont pas sujettes à discussion.

#### **E. DISCUSSION**

9.

Aux termes de leur contrat de voyage, les demandeurs ont réservé un logement dit « Type 24 ». Sur le site web de la seconde défenderesse et dans ses brochures ce type de logement est décrit comme un logement de 25 à 30m<sup>2</sup>, composé d'un séjour avec un canapé-lit pour 2 personnes, une chambre pour 2 personnes et une salle de bain/douche.

Comme la chambre est assez étroite les occupants qui voyagent avec un bébé, aux dires de la deuxième défenderesse, mettent en général le lit pour enfant dans le séjour.

Or, les demandeurs ne voulaient pas entendre de cette solution, encore que lors de la réservation ils n'avaient formulé aucune condition quant au positionnement du lit de bébé.

Une première solution alternative, soit un appartement plus spacieux situé dans la même résidence (*Les Hauts de Comborcière*) leur a été proposée mais le temps qu'ils leur fallait pour se décider, ce logement était déjà pris, la période de fin d'année étant particulièrement fort sollicitée.

Il s'avère qu'une deuxième solution alternative leur a été proposée ensuite dans une résidence voisine, savoir *Les Balcons des Aiguilles*, mais celle-ci fut également refusée, les demandeurs estimant que cette résidence se trouvait trop loin du centre et nécessitait de prendre la voiture pour se rendre aux pistes de ski. En réalité, selon les plans produits par la deuxième défenderesse, cette résidence n'était que 100 m de plus éloignée du centre et il y avait une remontée mécanique permettant de joindre le domaine skiable à 100 m et des navettes étaient présentes.

Deux solutions de remplacement leur ayant été proposées, le Collège arbitral estime que la demande des demandeurs à l'égard de la deuxième défenderesse, dans la mesure où celle-ci concerne la conformité du logement, n'est pas fondée.

Il en est de même en ce qui concerne cette même demande pour autant qu'elle est dirigée contre la première défenderesse, les demandeurs ne démontrant pas en quoi celle-ci ne les aurait pas correctement informés.

10.

Les demandeurs reprochent également que le logement était sale et que le matelas bébé était sale et détérioré.

Or, la seconde demanderesse soulève – à juste titre semble-t-il – qu'il aurait suffi d'en avertir la réception qui aurait pu faire intervenir une des équipes de nettoyage déjà présentes.

La demande de compensation des demandeurs, dans la mesure où elle vise l'état de propreté du logement, ne peut dès lors être accueillie non plus.

11.

Les demandeurs se plaignent aussi de la température de la piscine, qui aurait été trop froide pour y baigner un enfant d'un an.

Il est généralement admis que la température de l'eau, pour y baigner un bébé, doit être plus haute que pour un adulte.

Selon les dires des demandeurs l'eau de la piscine n'affichait que 24°. Ceci est cependant invérifiable. La deuxième défenderesse apporte de son côté des témoignages – elles-aussi invérifiables – d'où résulte que la température de l'eau était par contre bien agréable.

A défaut de justification – *actori incumbit probatio* – à supposer encore que les demandeurs prouveraient un dommage concret, *quod non*, la demande sur ce point ne peut être accueillie non plus.

12.

Il en va de même de la demande dans la mesure où elle vise la prétendue médiocrité du service de la réception de la résidence.

Vu le fait que la réception a proposé aux demandeurs deux solutions alternatives, le Collège Arbitral estime cette demande non-fondée.

13.

La demande tend également au remboursement par les défenderesses des frais de l'arbitrage payés par les demandeurs, soit un montant de 50,00 EUR.

Or, le coût d'arbitrage est un coût lié à l'introduction de la procédure et n'est jamais remboursé, même si le demandeur obtient gain de cause.

14.

Le Collège arbitral a noté que la deuxième défenderesse a réitéré en conclusions sa proposition de dédommagement à hauteur de 300,00 EUR.

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Prononce la présente sentence,

Se déclare compétent pour connaître de la demande des demandeurs ;

Déclare la demande des demandeurs contre la première défenderesse non fondée ;

Déclare la demande des demandeurs contre la deuxième défenderesse non fondée ;

Déboute les demandeurs de leur demande

Ainsi jugé à Bruxelles, le 16 juin 2022