

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 21 mars 2024**

**En cause :**

**Monsieur A**, de nationalité belge, né le 4 août 1972, et **Madame B**, de nationalité hollandaise, née le 21 mai 1962, domiciliés ensemble à XXX, XXX, agissant tant pour eux-mêmes que pour leur fils mineur, **Monsieur C**, de nationalité belge, né le 8 décembre 2006,

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

**Contre :**

La **BVOV**, ayant son siège social à XXX (Pays-Bas), XXX, et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro NL 000.000.000,

*ci-après dénommé la « défenderesse », représentée à l'audience par Mme D, Quality Control Team*

- 
- 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 22 novembre 2023 ;
  - Vu le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
  - Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
  - Vu la convocation des parties du 11 janvier 2024 à comparaître à l'audience du 21 mars 2024 ;
  - Vu l'instruction de la cause, faite à l'audience du 21 mars 2024.
- 

**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 ;
- Madame I, 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 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 J, en sa qualité de greffière,

**Avons rendu la sentence suivante :**

## A. FAITS

1.

Les demandeurs ont réservé un voyage à forfait à Chersonissos (Crète) du 23 octobre 2023 au 30 octobre 2023 auprès de la défenderesse.

Le prix du voyage était de 1.786 euros.

Le voyage comprenait les vols aller et retour Maastricht – Heraklion et le séjour en chambre double standard, vue sur le jardin, dans l'hôtel *Mediterraneo*, 4\*, en formule *all-in*.

2.

Le voyage ne s'est pas déroulé comme les demandeurs l'attendaient. Leur griefs peuvent être résumé comme suit :

- Le vol du 23 octobre 2023 qui était prévu à 08.00 était décalé d'une heure.
- A leur arrivée, la réceptionniste leur a conseillé de laisser les bagages et d'aller se restaurer avant de prendre la chambre. Le personnel allait s'en occuper, mais à leur retour du restaurant les bagages étaient encore là. Les demandeurs ont dû s'en occuper eux-mêmes, à pied via des couloirs étroits et des escaliers (absence d'ascenseurs).
- La chambre ne répondait pas du tout à la description sur le site web de la défenderesse. Les demandeurs ont essayé de passer la première nuit, mais à 03.00 du matin ils ont décidé de se rendre à la réception pour se plaindre. Il n'y avait qu'un agent de sécurité, qui ne pouvait leur donner de solution.
- Le deuxième jour, les demandeurs ont contacté l'hôtesse de la défenderesse. Avec son assistance, les demandeurs ont pu changer de chambre. A première vue, elle paraissait mieux mais ne correspondait toujours pas au descriptif publié sur internet. Au fil du temps, les demandeurs ont constaté les mêmes problèmes que dans la première chambre : chambre vieillissante, pas propre, meubles rafistolés, matelas très sale, drap trop court et déchiré, sommiers rafistolés, évier fissuré, douche étroite et petite en hauteur, essuies non propres.

Ayant eu le sentiment que toutes les chambres étaient dans le même état, les demandeurs ont décidé de rester dans la chambre qui leur fut attribuée le deuxième jour. Ils n'avaient pas envie de passer les vacances au téléphone à réclamer.

3.

Après leur retour, les demandeurs se sont plaints auprès de la défenderesse.

La défenderesse leur a confirmé que l'agent local avait signalé quelques problèmes, mais qu'elle n'avait pas reçu de formulaire de plainte signé.

Cependant, la défenderesse a offert une compensation de 119 euros, correspondant à 7.5% du montant payé (moins les suppléments bagages et transfert)

4.

N'étant pas satisfait de cette proposition les demandeurs ont porté l'affaire devant la Commission de Litiges Voyages, le 20 Décembre 2023.

**B. PROCEDURE**

5.

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

**C. DEMANDE**

6.

Les Demandeurs demandent une compensation de 446 euros, ce qui correspond à 25% du prix total du voyage.

La défenderesse sollicite que la compensation commerciale proposée de 119 euros soit considérée comme raisonnable et suffisante.

**D. QUALIFICATION DU CONTRAT**

7.

Un contrat de voyage 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* ») a été conclu en l'espèce.

La qualification de la défenderesse comme organisateur du voyage au sens de l'article 2, 8° de la Loi du 21 novembre 2017 n'est pas sujette à contestation.

**E. DISCUSSION**

8.

Les demandeurs ne contestent pas qu'après leur déménagement vers une autre chambre le deuxième jour de leur séjour, ils ne se sont plus adressés à l'hôtelier ni à l'agent local de la défenderesse lorsqu'ils se sont rendus compte que l'état de la nouvelle chambre qui leur avait été attribuée était aussi déplorable que celui de la première chambre.

9.

Les demandeurs font valoir qu'ils étaient en vacances et souhaitaient surtout se reposer et se détendre et, dès lors, n'avaient pas envie de passer leur temps au téléphone et à réclamer.

Aussi compréhensible que cela puisse être, les demandeurs n'ont ainsi donné à la partie défenderesse la possibilité de remédier aux lacunes constatées. La défenderesse argumente en effet qu'elle n'a pas eu l'occasion de faire quoi que soit au sujet de leurs réclamations, n'ayant pas été informée sur place et au moment même.

10.

Cela n'empêche que la défenderesse aurait dû veiller à ce que dès le départ, et d'avantage après que les demandeurs s'étaient plaints de l'état de leur chambre, il fut attribué à ceux-ci une chambre qui répondait aux critères de qualité qui peuvent être attendus d'un hôtel 4 étoiles. Or, au vu des photos produites par les demandeurs, il n'en était manifestement pas ainsi. La chambre se trouvait dans un état plutôt délabré et l'hébergement n'était visiblement pas à la hauteur des attentes justifiées des demandeurs.

Numéro de dossier : SA 2024-007

11.

Ces derniers ont dès lors droit à une compensation des inconvénients subis, que la Collège arbitral évalue *ex aequo et bono* à 15% du prix du voyage (hormis les transferts et les bagages), soit à 237,00 EUR.

\*\*\*

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLÈGE ARBITRAL**

Statuant de manière contradictoire,

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

Constata que la demande des demandeurs à l'encontre de la défenderesse est recevable et fondée dans la mesure précisée ci-après.

Condamne la partie défenderesse au paiement aux demandeurs d'une compensation de 237,00 EUR.

Ainsi prononcé à l'unanimité, à BRUXELLES, le 21 mars 2024.