

**SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA  
COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

**AUDIENCE DU 22 OCTOBRE 2013**

**En cause de :**

Monsieur A et son épouse Madame B, tous deux domiciliés à XXX

*Demandeurs*

Représentés à l'audience par Maître C, loco Maître D, avocat dont les bureaux sont établis à Charleroi, Boulevard de Fontaine 4/3,

**contre :**

OV, ayant son siège social à XXX

Licence : XXX,

BCE : XXX

*Défenderesse*

Représentée à l'audience par Madame E, Supervisor au service clientèle

**Nous soussignés :**

1° Monsieur XXX, domicilié à XXX,  
Président du Collège

2° Madame XXX, domiciliée à XXX,

3° Madame XXX, domiciliée à XXX,  
représentant les consommateurs,

4° Madame XXX, domiciliée à XXX,

5° Monsieur XXX, domicilié à XXX,  
représentant le secteur de l'industrie du tourisme

assistés de Madame XXX en qualité de greffier,

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé boulevard du Roi Albert II, 16 (Ministère des Affaires Economiques) à 1000 Bruxelles.

avons rendu la sentence suivante :

Vu les articles 1676 et suivants du Code judiciaire ;

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, rédigé, complété, signé le 13 mars 2013, les demandeurs ayant donné procuration à leur conseil Maître C, loco Maître D, avocat précité aux fins d'introduire en leur nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages A.S.B.L.

Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française, au choix des parties, et notamment :

- l'accord écrit des parties sur la procédure d'arbitrage,
- les pièces déposées par elles,
- les moyens développés par écrit par les parties,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 22 octobre 2013
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 22 octobre 2013

## **1) La Procédure**

Il découle du dossier que les parties ont donné leur accord exprès de soumettre leur litige à la procédure arbitrale.

Le collège arbitral de Céans est donc compétent pour connaître du présent litige, aucun moyen d'incompétence n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

## **2) Les faits**

Il résulte des pièces du dossier et des déclarations à l'audience que les demandeurs ont réservées auprès de la défenderesse, un voyage en Espagne (Costa de Almeria), du 31 mars au 14 avril 2012, comprenant les vols aller/retour Bruxelles-Almeria et un séjour à l'hôtel A, pour un prix total de 2.297,80 EUR, en formule demi-pension.

Cette réservation a été confirmée par la défenderesse le 9 janvier 2012.

Le 8 mars 2012, la défenderesse a annulé l'hôtel A, suite à un « overbooking ». Cet « overbooking » n'est pas contestée.

La défenderesse a ensuite proposé aux demandeurs un séjour alternatif à l'hôtel B, dans le même type d'appartement qu'initialement réservé.

Il s'en est suivi un échange de mails plutôt confus entre parties. La défenderesse affirme que les demandeurs ont accepté l'alternative, alors que les demandeurs, quant à eux, nient avoir donné leur accord. Il ressort des emails que les demandeurs avaient demandé à la défenderesse (outre une compensation pour l'overbooking) de pouvoir quand même loger la première semaine à l'hôtel A (qui, selon eux, avaient encore des disponibilités à ces dates) et

la deuxième semaine à l'hôtel B et de retenir les chambres à l'hôtel B (voir par exemple le mail de AC du 19 mars 2012 et le mail interne de la défenderesse du 2 avril 2012).

Finalement, les demandeurs ne sont pas partis en vacances, ce que la défenderesse a assimilé initialement comme une annulation du voyage par les demandeurs.

Les parties n'ayant pas pu trouver d'arrangement amiable à leur litige, les demandeurs ont décidé d'introduire la présente procédure arbitrale.

### **3) La demande**

Les demandeurs demandent dans leur formulaire de plainte et dans leurs conclusions que la défenderesse soit condamnée au paiement de 2.297,80 EUR (remboursement du prix du voyage), 750 EUR à titre de dommages et intérêts, les intérêts moratoires au taux légal depuis le 31 mars 2012 et les frais d'arbitrage.

### **4) Décision en droit**

4.1 Sur le fond du litige, le collège arbitral peut être succinct, étant donné que la défenderesse a accepté dans ses dernières conclusions de rembourser aux demandeurs le prix de voyage, les intérêts et les frais d'arbitrage.

Il ne reste donc plus qu'à juger sur la demande de dommages et intérêts des demandeurs.

4.2 L'article 17 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages stipule, en substance, que l'organisateur de voyage est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services.

La défenderesse a agi dans le cas d'espèce en tant qu'organisateur de voyages et est donc soumise aux règles de responsabilité prévue à cet article.

Selon l'article 18 de la même loi, l'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations, sauf si (notamment) les manquements sont imputables à un événement que l'organisateur de voyages ne pouvait ni prévoir ni éviter même en faisant preuve de la plus grande prudence, en ce non compris les « overbookings ».

La défenderesse ne peut donc se retrancher derrière un « overbooking » d'un prestataire hôtelier pour s'exonérer de sa responsabilité à l'égard des voyageurs.

4.3 Elle est donc tenue d'indemniser les voyageurs pour le préjudice subi, pour autant que ce préjudice soit prouvé

Comme exposé ci-dessous, la défenderesse accepte de rembourser le prix du voyage.

Les demandeurs exigent toutefois également une réparation de leur préjudice, qu'ils chiffrent à 750 EUR.

Le collège arbitral est d'avis que les demandeurs ne prouvent pas à suffisance l'existence d'un dommage moral justifiant une indemnité de 750,- EUR.

Ils ne prouvent pas, par exemple, que suite à l'annulation de l'hôtel A, ils étaient dans l'impossibilité totale de réserver d'autres vacances.

Ils n'expliquent pas non plus clairement pour quelle raison l'hôtel B ne pouvait en aucun cas convenir. Or, force est de constater qu'ils étaient prêts à y loger la deuxième semaine, ce qui signifie donc que l'alternative n'était pas si médiocre cela.

La possibilité a donc été offerte aux demandeurs de loger dans un hôtel qu'ils jugeaient acceptable (sinon ils n'auraient pas voulu y loger la deuxième semaine). S'ils avaient accepté cette proposition, ils auraient pu limiter -ou exclure- leur dommage moral.

Le demande de dommages et intérêts de 750,-EUR est rejetée.

## 5) Les frais

La défenderesse accepté de prendre en charge les frais d'arbitrage.

## **PAR CES MOTIFS,**

Le Collège arbitral statuant contradictoirement

Rejetant toutes autres conclusions plus amples ou contraires,

Dit la demande recevable et partiellement fondée.

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs de payer 2.297,80 EUR, augmentés des intérêts moratoires au taux légal depuis le 30 mars 2012.

Déboute les demandeurs du surplus de leur demande.

Condamne la défenderesse aux frais d'arbitrage liquidés à 305 EUR.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 22 octobre 2013.