

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 18 OCTOBRE 2022

En cause :

Madame A, de nationalité belge, née le 17 avril 1957, domiciliée à XXX, XXX

Madame B, de nationalité belge, née le 21 décembre 1980, **Monsieur C**, de nationalité belge, né le 9 mai 2006, **Monsieur D**, de nationalité belge, né le 2 janvier 2008, tous domiciliés à XXX, rue de XXX,

Ci-après dénommés conjointement les « Demandeurs »,

présents lors de l'audience ;

Contre :

IV SA dont le siège social est sis à XXX, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 000.000.000,

Première Défenderesse, représentée à l'audience par monsieur E, Quality Team Supervisor,

OV SA dont le siège social est sis à XXX, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 000.000.000,

Seconde Défenderesse, représentée à l'audience par monsieur E, Quality Team Supervisor.

-
- 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 1 septembre 2022 ;
 - 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, du 2 septembre 2022, des parties à comparaître à l'audience du 18 octobre 2022 ;
 - Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 18 octobre 2022.
-

Nous, soussignés :

- Maître F, Président du Collège Arbitral,
- Madame G, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur H, représentant le secteur 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,

Numéro de dossier : SA 2022-0043

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 I, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Les Demandeurs ont réservé un voyage à forfait à HURGHADA (ÉGYPTE) du 28 juillet 2022 au 4 août 2022 auprès de la seconde Défenderesse par l'intermédiaire de la première Défenderesse.

Le prix du voyage était de 4 103,99 EUR.

2.

Sur place, l'hébergement réservé, le SUNRISE GARDEN BEACH RESORT, ne semblait pas répondre aux attentes des Demandeurs. A leur arrivée vers 22h00, il semblait y avoir un problème avec la suite familiale réservée. Après une attente de 45 minutes, les Demandeurs ont pu accéder aux chambres.

Ils ont, en effet, été placés dans deux chambres séparées, plutôt qu'une suite familiale, comme initialement prévu. Les chambres étaient par ailleurs, sales.

Après deux jours, les Demandeurs ont reçu une autre chambre. Cependant, celle-ci ne semblait correspondre en rien aux photos proposées dans la brochure de la deuxième Défenderesse. Le buffet du petit-déjeuner n'était pas non plus de qualité.

Au niveau des installations, les Demandeurs notent que la piscine et le toboggan n'étaient pas conformes. La main courante pour entrer dans la piscine était cassée et le grand toboggan était fermé la plupart du temps.

3.

À plusieurs reprises au cours de leur voyage, les Demandeurs ont exprimé leur mécontentement à l'égard du représentant de la seconde Défenderesse. Les Demandeurs se sont également plaints après le voyage.

La seconde Défenderesse a offert une compensation à plusieurs reprises. La dernière indemnité offerte par la deuxième Défenderesse était de 596,00 EUR. L'indemnisation proposée a été refusée à plusieurs reprises par les Demandeurs. Ils estiment que le montant de l'indemnisation ne correspond pas au préjudice qu'ils ont réellement subi.

4.

Les Demandeurs ont demandé une indemnisation de 2 000,00 EUR, soit 50 % du prix du voyage. Les Défenderesses ont estimé que la somme réclamée était excessive et ont refusé de payer cette indemnité.

Par conséquent, les Demandeurs ont porté l'affaire devant la Commission de Litiges Voyages.

B. PROCEDURE

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

C. DEMANDES

Les Demandeurs demandent que les Défenderesses soient condamnées à verser une indemnité de 2.000,00 EUR.

Les Défenderesses soutiennent que la demande des Demandeurs doit être déclarée recevable, mais que l'indemnité due doit être drastiquement réduite.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

Un contrat de voyage a été conclu 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 »).

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

E. DISCUSSION

1.

La deuxième Défenderesse a organisé un voyage à forfait comprenant des vols aller-retour de Bruxelles à HURGHADA et un séjour de sept nuits au SUNRISE GARDEN BEACH RESORT. Elle a vendu ce voyage à forfait aux Demandeurs par l'intermédiaire de la première Défenderesse.

2.

Les Demandeurs se sont plaints auprès des Défenderesses que le logement ne répondait pas aux attentes qu'ils avaient sur la base des photographies et de la description du logement qui leur avaient été fournies avant la réservation. Malgré cela, les Demandeurs ont séjourné au SUNRISE GARDEN BEACH RESORT pendant toute la durée de leur voyage.

La première Défenderesse ne conteste pas que l'hébergement ne correspondait pas entièrement à l'hébergement tel que présenté dans la brochure. Seul le montant de l'indemnité due par elle est contesté.

3.

L'article 33 de la loi sur les voyages stipule que l'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait, que ces services sont fournis par l'organisateur ou par d'autres prestataires de services de voyage.

Le voyageur doit, sans retard excessif compte tenu des circonstances de l'espèce, informer l'organisateur de toute non-conformité qu'il a constatée lors de l'exécution de toute prestation de voyage incluse dans le contrat de voyage à forfait.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur doit remédier à cette non-conformité, sauf si cela est impossible ou implique des coûts disproportionnés, compte tenu du degré de non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité, le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour chaque période durant laquelle il y a eu non-conformité des services fournis, à moins que l'organisateur ne prouve que la non-conformité est due au voyageur.

5.

Il n'est pas contesté que les chambres dans lesquelles les Demandeurs ont séjourné lors de leur voyage ne correspondaient pas à la suite familiale rénovée telle que présentée dans la brochure.

Les Demandeurs ont immédiatement informé les Défenderesses de ce fait. Cependant, la seconde Défenderesse n'a pas trouvé de solution suite aux remarques des Demandeurs. Elle a donc offert une compensation aux Demandeurs.

6.

Pour le type de voyage réservé par les Demandeurs, l'hébergement constituait la partie principale du voyage à forfait.

Les Demandeurs ont joint des documents montrant que les chambres dans lesquelles ils ont séjourné n'étaient pas de la qualité qu'ils étaient en droit d'attendre sur la base de la description, des photos et en raison de la catégorie de l'hébergement "cinq étoiles".

Soulevons encore une fois que les Demandeurs avaient réservé une suite familiale rénovée. Cependant, ils étaient logés dans deux chambres séparées et non rénovées.

7.

Le Collège Arbitral constate que la seconde Défenderesse a manqué à ses obligations contractuelles. La seconde Défenderesse n'a pas non plus répondu aux contestations légitimes des Demandeurs. De la sorte une réduction de prix significative est appropriée ici. La demande est fondée.

8.

Contrairement à la seconde Défenderesse, la première Défenderesse n'est pas responsable de l'exécution des services de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait. Rien ne permet de penser qu'elle aurait commis des erreurs dans son rôle de détaillant.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

Statuant de manière contradictoire à l'encontre de toutes les parties,

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

Constata que la demande des Demandeurs à l'encontre de la première Défenderesse est recevable mais non fondée,

Constata que la demande des Demandeurs à l'encontre de la deuxième Défenderesse est recevable et fondée,

Déclare que la deuxième Défenderesse est tenue de verser aux Demandeurs un montant de 2.000 EUR,

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 18 octobre 2022.