

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 3 juin 2024

En cause :

Monsieur A, de nationalité Belge, né le 18 mai 2002, domicilié à XXX, XXX

Demandeur, représenté à l'audience par Maître B, loco Maître C, avocat dont le cabinet est situé à XXX, XXX

Contre :

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

Défenderesse, représentée à l'audience par Maître D, loco Maître E, avocat dont le cabinet est situé à XXX, 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 29 mars 2024;
- le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- la convocation, du 2 avril 2024, des parties à comparaître à l'audience du 3 juin 2024;
- l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 3 juin 2024.

Nous, soussignés :

- Maître F, Président du Collège Arbitral,
- Madame G, représentant les consommateurs,
- Monsieur H, représentant 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 I, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Le demandeur a réservé auprès de la défenderesse un séjour linguistique du 3 avril 2022 jusqu'au 30 avril 2022 à destination de Saint-Julian's (Malte).

Le voyage comprenait les cours intensifs du 4 avril 2022 au 29 avril 2022, le séjour dans une famille d'accueil, la demi-pension du lundi au vendredi et la pension complète durant le week-end, le transfert entre l'aéroport et le logement et le matériel pédagogique.

Le prix total du séjour payé par le demandeur s'élevait à la somme de 2.520 EUR.

2.

Dès le 4 avril 2022, le demandeur a signalé à la défenderesse différents problèmes concernant son logement. Le problème principal relevait de l'hygiène du logement (humidité, saleté).

Le jour-même du 4 avril, le responsable en charge de la gestion des logements sur place a invité le demandeur à passer le soir en vue de résoudre ces problèmes. On lui aurait promis de lui trouver une autre famille d'accueil pour qu'il puisse poursuivre son séjour dans de meilleures conditions.

Le 7 avril 2022, le demandeur a adressé un courriel de rappel au service compétent en insistant sur l'urgence de trouver un nouveau logement. Il précisait que la situation sanitaire dans son logement se détériorait et qu'il avait découvert des punaises dans son lit.

Le demandeur n'a pas reçu de réponse à cet e-mail de rappel.

Dans les jours suivants, la santé du demandeur s'est détériorée. Dans la nuit du 7 au 8 avril, il a été victime d'une intoxication alimentaire, qui l'a empêché d'assister aux cours. Parallèlement, les plaques rouges liées aux piqûres de punaises de lit se sont multipliées, les démangeaisons devenant insupportables.

Enfin, le demandeur, selon ses propres dires, a commencé à présenter une toux de plus en plus forte et invalidante. Tous ces événements l'ont amené, en accord avec sa maman, à quitter provisoirement sa famille d'accueil le 8 avril et à passer la nuit dans un hôtel.

Le 9 avril, restant sans nouvelles du service de logement et constatant que sa santé se dégradait encore, le demandeur s'est rendu en taxi aux urgences de l'hôpital Saint James de Sliema (Malte). Le rapport des urgences confirme que le demandeur s'est présenté pour une toux sèche et des rougeurs et démangeaisons. Le médecin a conseillé au patient, au vu de son état, d'organiser son rapatriement en Belgique. Le demandeur est ensuite rentré en taxi vers un hôtel proche de l'hôpital où il a passé la nuit du 9 au 10 avril 2022.

Parallèlement, la maman du demandeur a informé la défenderesse de la situation. Celle-ci a conseillé d'informer l'équipe sur place. La maman du demandeur ignorait à ce moment que le médecin conseillait à son fils de rentrer en Belgique au vu de la dégradation de son état de santé. Un dossier a été ouvert à sa sortie de l'hôpital auprès d'Europ Assistance, qui a organisé son rapatriement le dimanche 10 avril par avion. Le demandeur a immédiatement consulté le médecin de garde et a pu obtenir une ordonnance belge pour les médicaments similaires à ceux prescrits par le médecin maltais.

Il a également acheté un spray nasal et des vitamines visant à soutenir les voies respiratoires et à renforcer l'immunité. Les reçus de la pharmacie de garde révèlent que les médicaments ont été acquis après 22h, ce qui démontre, selon le demandeur, à quel point son état de santé s'était dégradé en quelques jours, alors qu'il était en pleine forme en arrivant à Malte une semaine plus tôt !

Le demandeur a tenté, via son assureur en protection juridique, la SA DAS PROTECTION JURIDIQUE, d'obtenir un remboursement de la part de la défenderesse pour le séjour qui a pris fin prématurément en raison des problèmes de santé causés par le mauvais choix de la famille d'accueil.

Nonobstant les divers échanges de correspondance intervenus entre parties, la défenderesse a maintenu son refus d'intervention.

Le demandeur, ne pouvant se rallier à ce refus, a introduit auprès de Commission de litiges voyages la présente plainte en date du 26 mars 2024.

B. PROCEDURE

3.

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

C. DEMANDES

4.

Dans le questionnaire de saisine, le demandeur réclame une indemnité de 3.000 euros qu'il motive ainsi :

« Le montant du voyage s'élevait à 2.470 euros. J'estime donc être remboursé de cette somme et si possible être indemnisé de quelques centaines d'euros supplémentaires ».

Dans ses conclusions, le conseil du demandeur a précisé :

« Compte tenu de ce qui précède, du fait que Monsieur A a pu assister en tout et pour tout à 3 jours de cours (sur un mois de séjour initialement prévu), aux conséquences de cette situation sur la santé de Monsieur A, au rapatriement en urgence qui en a découlé et au dommage moral qui en résulte (jeune étudiant contraint de se débrouiller seul et malade sans assistance de OV pour se rendre aux urgences, trouver un logement décent dans la précipitation, organiser son rapatriement, etc, situation génératrice de stress et d'angoisse), aux frais exposés (taxi, médicaments, hôtel,...), Monsieur A postule un montant total de 3.000 €, soit le remboursement de son séjour (2.520 €) majoré de dommages et intérêts pour un montant évalué ex aequo et bono à 480 € ».

5.

La Défenderesse conclut à ce que la demande du demandeur soit déclarée non fondée.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

6.

Un contrat de voyage à forfait 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 ;

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

E. DISCUSSION

7.

La défenderesse soutient que le responsable sur place du logement des étudiants, à bien invité Monsieur A à se rendre chez lui pour trouver une solution aux problèmes rencontrés – par e-mail du 4 avril 2022 il lui écrivait : « *Could you kindly visit me at the school so I can help you with your accomodation* » – mais que celui-ci ne s'est jamais présenté chez lui.

Elle affirme ne pas avoir été dès lors dans la possibilité de remédier aux problèmes du demandeur, celui-ci ayant préféré de quitter son logement pour se rendre dans un hôtel et, ensuite, de rentrer chez lui en Belgique.

La défenderesse estime qu'elle ne peut être tenue responsable des décisions unilatérales qu'a prises le demandeur en concertation avec ses parents.

En plus, la défenderesse soutient que si le demandeur avait souscrit l'assurance ERIKA, offerte à tous les étudiants, il aurait récupéré la totalité du coût de son séjour et des frais médicaux exposés sur place.

8.

Le collège arbitral constate que les positions des parties quant à la visite par le demandeur du responsable du logement sur place, sont diamétralement opposées : selon le demandeur lui-même il s'est bien présenté au service compétent dès le 4 avril et on lui aurait promis un logement alternatif ; la défenderesse, se référant à la relation des faits par le représentant sur place, prétend par contre que Monsieur A ne s'est jamais présenté chez ce dernier.

Or, quoi qu'il en soit, le Collège arbitral constate *primo* que le 4 avril 2022 le demandeur s'est plaint par e-mail de l'état insalubre de son accommodation, y joignant plusieurs photos illustrant cet état, et *secundo* qu'en date du 7 avril 2022 aucune initiative pour y remédier n'avait encore été prise par les représentants sur place de la défenderesse. Monsieur A écrivait, en effet, ce jour-là : « *Without any news from you I am sending you an email. The sanitary situation in the house is deteriorating and I have discovered that I have bugs in my bed. I am constantly scratching myself and I have patches all over my body. Please find me another place to live as soon as possible* ».

9.

Selon l'article 33 de la loi du 21 novembre 2017, l'organisateur du voyage 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.

En l'espèce le demandeur a – conformément à l'article 34 de ladite loi – informé l'organisateur par son courriel du 4 avril des non-conformités relevées. Il est clair qu'en l'espèce une solution immédiate était requise. Or, au vu du courriel du demandeur du 7 avril, aucune solution n'avait encore été offerte à ce moment-là.

10.

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable, le voyageur peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires (cf. article 36 de la loi du 21 novembre 2017).

En vertu de l'article 48 de ladite loi du 21 novembre 2017, le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis. L'article 49 précise en outre que le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis.

11.

En l'espèce le Collège arbitral estime que la partie défenderesse n'a pas remédié à temps aux non-conformités soulevées par le demandeur. L'insalubrité du logement apparaissait bien sur les photos produites par ce dernier et nécessitait une réaction sans délai. La situation déplorable du logement n'est par ailleurs pas contestée par la partie demanderesse qui admet qu'un autre étudiant, logé au même endroit que le demandeur, a bien reçu un logement alternatif suite aux problèmes rencontrés.

12.

Le demandeur est dès lors en droit de réclamer une réduction de prix appropriée et des dommages-intérêts conformément aux articles 48 et 49 de la loi du 21 novembre 2017. Le Collège arbitral lui attribue à ce titre une compensation unique, évaluée *ex aequo et bono* à 1.500,00 EUR.

13.

L'argument que le demandeur aurait récupéré la totalité du coût de son séjour et des frais médicaux exposés sur place s'il avait souscrit l'assurance ERIKA, offerte à tous les étudiants, n'est pas pertinent en l'espèce, dès lors que la souscription de cette assurance n'était pas obligatoire si, comme il était bien le cas du demandeur, l'étudiant disposait lui-même d'une assurance voyage et assistance similaire.

Numéro de dossier : SA 2024-014

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 du demandeur,

Constate que la demande du demandeur est recevable et fondée dans la mesure précisée ci-après.

Condamne la partie défenderesse au paiement au demandeur de la somme de 1.500,00 EUR.

Ainsi prononcé à l'unanimité à BRUXELLES, le 3 juin 2024.