

## **SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

**Audience du 18 août 2020**

**EN CAUSE:** Monsieur **A** et madame **B**, domiciliés à XXX, XXX ;

*Demandeurs,*

*Premier demandeur présent à l'audience;*

**CONTRE:** **La SRL OV**, ayant son siège situé à XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000;

*Défenderesse,*

*Représentée à l'audience par monsieur C, son gérant ;*

---

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 25 juin 2020 ;
- Les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;
- L'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- La convocation des parties à comparaître à l'audience du 18 août 2020 ;
- L'instruction de la cause faite à l'audience du 18 août 2020 ;

---

**Nous soussignés :**

Maître D, en sa qualité de président du collège arbitral ;  
Monsieur E, en sa qualité de représentant des consommateurs ;  
Monsieur F, 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 situé à City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 BRUXELLES.

En leur 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 du Progrès 50, 1210 BRUXELLES.

Assistés de madame G, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière.

**Avons rendu la sentence suivante :**

### **A. LES FAITS**

---

1.

Il résulte des dossiers déposés par les parties que le 27 juillet 2019 par l'intermédiaire d'une agence IV, située XXX XXX, les demandeurs ont réservé auprès de OV SRL un voyage pour 2 personnes au Vietnam, du 9 mars 2020 au 22 mars 2020 avec séjours dans différents hôtels, vols aller-retour, voyage organisé et confirmé par OV SRL au prix de 5.720,00 EUR.

Avant le départ, les demandeurs, préoccupés de l'impact de la crise sanitaire du Covid-19 sur leur voyage, ont fait part à l'agence IV de leurs inquiétudes.

L'agence IV a alors garanti qu'il n'y avait pas de problème et que le voyage pouvait se poursuivre comme prévu. Dans ces circonstances, les demandeurs ont alors voyagé jusqu'au Vietnam.

Les premiers jours se sont déroulés sans problème et selon l'itinéraire convenu.

Toutefois, plusieurs visites prévues n'ont pas pu avoir lieu le 11 mars 2020. Ainsi, les demandeurs n'ont pas pu visiter le mausolée de Hô-Chi-Minh, la pagode à un pilier, le temple de la littérature, le musée d'ethnologie, le lac de l'épée et les vieux quartiers car ces nombreux lieux n'étaient plus accessibles aux touristes en raison de la propagation du Covid-19.

La défenderesse OV SRL a, par ailleurs, été informée ce soir-là que la croisière des 12 mars 2020 au 13 mars 2020 sur la baie d'Halong serait également annulée. En remplacement, elle a offert aux demandeurs une nuitée dans un hôtel naturel.

Le 13 mars 2020, les demandeurs ont pris l'avion de Hanoi vers Hoi An.

Le lendemain, les autorités belges ont annoncé un confinement sur le territoire du Royaume.

Suite à ces événements, la défenderesse a immédiatement décidé de rapatrier les demandeurs. Elle a donc réservé de nouveaux vols vers la Belgique via de Bangkok. Les frais de rapatriement ont été payés par la défenderesse.

La défenderesse a également pris toutes les mesures nécessaires pour aider les demandeurs.

Le 8 mai 2020, la défenderesse a, à titre commercial, proposé aux demandeurs un bon à valoir d'une valeur 500,00 EUR, car leur voyage n'a pu avoir lieu comme convenu.

Les demandeurs n'ont, néanmoins, pas accepté ce geste commercial.

## **B. LA PROCEDURE**

---

2.

Le Collège Arbitral constate être compétent pour connaître de la demande.

## **C. LA DEMANDE**

---

3.

Suite au questionnaire du 25 juin 2020, les demandeurs ont déclaré que la valeur de leur voyage, initialement de 5.720,00 EUR, a été réduite de moitié, car des croisières et des excursions ont été annulées.

Les demandeurs réclament un montant de 3.000,00 EUR.

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

---

4.

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 27 juillet 2019 par l'intermédiaire d'une agence IV, située XXX XXX, les demandeurs ont réservé auprès de OV SRL un voyage pour 2 personnes au Vietnam, du 9 mars 2020 au 22 mars 2020 avec séjours dans différents hôtels, vols aller-retour, voyage organisé et confirmé par OV SRL au prix de 5.720,00 EUR .

Que dès lors un contrat de voyage à forfait 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.

Qu'il convient de mettre en exergue que l'agence IV n'est pas partie à la présente affaire.

Que l'action, telle qu'introduite dans les délais, doit dès lors être déclarée recevable, aucun moyen valable d'irrecevabilité n'étant, par ailleurs, invoqué par aucune des parties.

#### **E. DISCUSSION**

---

5.

En vertu de l'article 33 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, l'organisateur est responsable de la bonne exécution du voyage.

Les demandeurs affirment qu'ils ont fait part, avant leur départ, de leurs inquiétudes quant à l'éventuel impact de la propagation du Covid-19 sur leur voyage à l'intermédiaire, à savoir à l'agence IV.

La défenderesse argumente, quant à elle, qu'aucun cas force majeur n'existait avant le départ pour cette destination et que les autorités n'avaient pas encore émis de recommandations négatives de voyage pour le Vietnam.

Aucun élément du dossier n'indique que les demandeurs ne devaient pas se rendre au Vietnam. En l'occurrence, les premiers jours se sont déroulés sans problème.

6.

Toutefois, la poursuite imprévisible de la propagation du Covid-19 dans la région a eu de malencontreuses répercussions sur le programme des demandeurs.

En date du 13 mars 2020, les demandeurs ont informé l'agence IV que certaines visites à Hanoi n'ont pu avoir lieu comme prévu.

La défenderesse regrette que les demandeurs ne l'ont pas mise en copie de cette correspondance comme il est expressément indiqué à l'article 12 de ses conditions particulières. Elle déclare qu'elle n'a, par conséquent, pas eu connaissance de ces non-conformités.

Conformément à l'article 41 de la loi du 21 novembre 2017, les demandeurs doivent pouvoir adresser directement au détaillant, par l'intermédiaire duquel le voyage à forfait a été acheté, les plaintes relatives à l'exécution du voyage à forfait. Par la suite, le détaillant doit transmettre sans retard excessif les plaintes à l'organisateur.

Le dossier ne permet pas de savoir si les plaintes ont été adressées à la défenderesse.

Il convient de noter que, conformément à l'article 48 de la loi du 21 novembre 2017, les éléments susmentionnés n'ont, toutefois, pas d'impact sur le fait que les demandeurs ont droit à une réduction de prix appropriée pour chaque période au cours de laquelle il y a eu non-conformité des services fournis.

Après l'annulation de la croisière dans la baie d'Halong, la défenderesse a proposé aux demandeurs, conformément à l'article 37 de la loi du 21 novembre 2017, un arrangement approprié sans frais supplémentaires pour les demandeurs.

Lors de l'audience du 18 août 2020, le premier demandeur a déclaré qu'il était très satisfait de la qualité de l'hôtel proposé comme alternative à la croisière annulée.

Cependant, il a ajouté qu'il avait été mécontent du trajet de 4h30 en voiture jusqu'à l'hôtel.

La défenderesse a précisé, à cet égard, que les demandeurs auraient également effectués un déplacement d'une durée similaire pour la croisière initialement prévue.

Le Collège Arbitral admet donc que la nuitée à l'hôtel était de qualité similaire et constitue une compensation en nature suffisante pour la croisière annulée.

7.

Selon la défenderesse, elle a pris de son chef l'initiative de « rapatrier » les demandeurs. Elle argumente qu'elle a, d'une part, agi pour des raisons de sécurité et, d'autre part, parce qu'elle voulait éviter des coûts supplémentaires dans le chef des demandeurs dans l'hypothèse où le retour prévu ne serait plus possible en raison de mesures gouvernementales telles qu'une interdiction d'entrée sur le territoire du Royaume.

Le Collège Arbitral souligne que la défenderesse a entièrement pris en charge les frais de rapatriement, bien qu'elle n'en était nullement tenue en vertu de l'article 39 de la loi du 21 novembre 2017 puisqu'à ce moment-là de telles mesures n'avaient pas encore été édictées par notre gouvernement.

Cela n'impacte pas le fait que la défenderesse, en sa qualité d'organisateur, reste responsable de la bonne exécution des services de voyage.

Il n'est, en effet, pas contesté que les demandeurs n'ont pas bénéficié de cinq jours de vacances et que plusieurs visites n'ont pas eu lieu.

La demande des demandeurs est donc partiellement fondée.

8.

Suite au questionnaire du 25 juin 2020, les demandeurs ont déclaré que la valeur de leur voyage, initialement de 5.720,00 EUR, a été réduite de moitié, car des croisières et des excursions ont été annulées.

Les demandeurs réclament un montant de 3.000,00 EUR, soit plus de la moitié du montant total du voyage, alors que les demandeurs affirment avoir bénéficié de la moitié, à tout le moins, des services relatifs au voyage.

La défenderesse a proposé un geste commercial de 500,00 EUR sous la forme d'un bon d'achat. De plus, lors de l'audience, la défenderesse a déclarée être prête à transférer cette somme aux demandeurs sous la forme d'espèces.

Compte tenu de l'indemnisation en nature pendant le voyage, du fait que la défenderesse a assumé les frais de rapatriement ce qui a permis aux demandeurs d'éviter des frais supplémentaires, le Collège Arbitral considère qu'une somme de 750,00 EUR à titre de dédommagement est raisonnable.

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande des demandeurs recevable partiellement ;

Dès lors, dit pour droit que OV SRL est redevable d'un montant de 750,00 EUR aux demandeurs ;

Déboute pour le surplus les demandeurs de leur demande.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 18 août 2020.

Le Collège Arbitral