

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 3 AOUT 2023

En cause :

Madame A, de nationalité belge, née le 17 janvier 1965, domiciliée à XXX, XXX

Et

Madame B de nationalité belge, née le 24 juin 1944, domiciliée à XXX, XXX.

Demanderesses représentées à l'audience par Mme A

Contre :

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

Défenderesse, pas présente ni représentée à l'audience

-
- 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 30 mai 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 du 8 juin 2023 des parties à comparaître à l'audience du 3 août 2023 ;
 - Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 3 août 2023.
-

Nous, soussignés :

- Maître C, avocat, en sa qualité de président du collège arbitral ;
- Madame D, en sa qualité de représentante des consommateurs ;
- Monsieur E, 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 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 F, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. LES FAITS

1.

Le 4 février 2023, les demanderesse ont réservé auprès de la défenderesse un voyage au Mexique (Cancun) du 21 février 2023 au 3 mars 2023.

Le voyage comprenait les vols aller et retour Amsterdam – Cancun, le séjour au Club Cancun en chambre deluxe avec vue sur mer, 3 excursions pour les 2 voyageurs et un « forfait 6 plongées » pour la première demanderesse.

Le prix total du voyage s'élevait à 12.767,- €.

2.

La première demanderesse se plaint en ces termes « [...] dans le descriptif des plongées apparaissent notamment 3 destinations pour lesquelles j'ai acheté ce forfait et choisi cette destination : plonger dans le cénotes, plonger à Cozumel, plonger sur une épave » alors que « sur place le sous-traitant du Club qui assure les plongées me demande des suppléments qui rendraient le prix des plongées 3 fois plus cher que prévu », « à savoir un supplément d'environ 2 x 300 € pour Cozumel et les cénotes et un supplément pour la plongée sur épave » (pièce 3 demanderesse).

Elle reproche à la défenderesse que « sur le site internet il n'est fait aucune mention du supplément pour plonger sur ces sites » (pièce 3 demanderesse).

Finalement, selon la version des faits de la première demanderesse, « les 6 plongées prévues dans le forfait se font sur les récifs, maximum 10 m de profondeur » « soit du snorkeling amélioré » (pièce 3 demanderesse).

Elle aurait néanmoins « obtenu malgré tout in extremis une plongée sur épave » (pièce 3 demanderesse).

3.

Les demanderesse réclament dans leur questionnaire le « remboursement du forfait 315 € », le « *remboursement de la plongée aux cénotes 167 €* » ainsi qu'une « *indemnité 1000 € voyage gâché* ».

La défenderesse conteste la position des demanderesse et a invoqué préalablement à l'introduction de la présente procédure qu'« *après vérification sur notre site et auprès du Product Info Manager, les plongées cenotes/épaves/cozumel ne sont pas incluses dans le forfait 6 plongées* » et que « *ces 3 forfaits sont uniquement vendus individuellement sur place et il est bien indiqué sur notre site que cela fait partie des infrastructures a l'extérieur du Resort* » (pièce 5 demanderesse).

En outre, la défenderesse invoque que « *de plus le programme du forfait 6 plongées ne mentionne pas les cénotes/épave/cozumel mais bien de la plongée en bouteille sur différents sites* » (pièce 5 demanderesse).

4.

Les demanderesse se sont plaintes auprès de la défenderesse et ont exigé un dédommagement.

Les parties n'ont pas pu arriver à la conclusion d'un arrangement amiable.

Les demanderesse ont dès lors introduit une plainte auprès de la Commission de Litiges Voyages et ont entamé la présente procédure arbitrale.

B. LA PROCEDURE

5.

Le Collège Arbitral, après examen du dossier et des pièces soumises à son appréciation, se déclare compétent pour connaître du litige.

C. LES DEMANDES DES PARTIES

6.

Dans le questionnaire introductif d'instance par lequel les demanderesse ont saisi la Commission de Litiges Voyages, elles réclament de la part de la défenderesse le paiement de la somme de 1.450,- €, composée comme suit :

- Le remboursement du forfait : 315,- €
- Le remboursement de la plongée aux cénotes : 167,- €
- Une indemnité pour voyage gâché : 1.000,- €

7.

La défenderesse postule que les demanderesses soient déboutées de leurs demandes.

D. LA QUALIFICATION DU CONTRAT

8.

Dans la présente procédure, le Collège Arbitral constate qu'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 « la Loi Voyages») a été conclu entre parties.

Cette qualification n'a pas fait objet de contestation ou de débat entre parties.

E. LA DISCUSSION

9.

Dans le cadre de la présente procédure, le Collège Arbitral a en effet été saisi pour se prononcer par rapport à la demande émanant des demanderesses qui tient à obtenir un dédommagement en compensation du fait que les services de voyage actuellement offerts à leur destination de voyage ne correspondaient pas aux services de voyage prévus dans leur contrat de voyage à forfait tel que conclu avec la défenderesse.

Après avoir examiné l'ensemble du dossier et particulièrement des pièces soumises à son appréciation, ayant entendu les explications de la première demanderesse à l'audience et après mûres réflexions, le Collège Arbitral a décidé que la demande doit être déclarée partiellement fondée dans la mesure suivante et sur base des éléments ci-après mentionnés.

10.

Le Collège Arbitral estime que les informations fournies par la défenderesse par rapport au contenu précis de son « *forfait Club* » et de son « *forfait 6 plongées* » n'ont pas été suffisamment précises et détaillées, pour satisfaire de manière correcte et adéquate aux obligations d'information telles que prévues dans le chef des « *organiseurs de voyage à forfait* » par les dispositions établies dans la Loi Voyages.

Ainsi, la défenderesse a manqué à son obligation de mentionner et de fournir aux voyageurs, de manière claire, compréhensible et apparente, les informations

pertinentes par rapport aux « *caractéristiques principales des services de voyage* » inclus dans le voyage à forfait offert et le contrat de voyage à forfait conclu avec les demanderesses.

En l'espèce, s'agissant d'un voyage à forfait spécialement destiné aux voyageurs avec un intérêt particulier pour la plongée, une information précise, détaillée et correcte par rapport aux plongées incluses dans la réservation revêtait d'autant une importance particulière.

Le Collège Arbitral estime que la description du voyage à forfait telle que reprise sur le site internet de la défenderesse n'indiquait pas de manière claire et précise quels étaient exactement les services de voyage/excursions/plongées incluses dans le programme et le prix du voyage. Le contrat de voyage à forfait conclu entre parties ne comprenait pas non plus de détails quant à ce forfait et se limitait à la mention « *forfait 6 plongées* ».

Ainsi, les demanderesses n'ont pas été informées de manière correcte et adéquate par la défenderesse et elles pouvaient raisonnablement s'attendre à ce que leur contrat de voyage à forfait comprenait plus de services de voyages que la défenderesse lui a voulu fournir.

11.

Le Collège Arbitral estime néanmoins que les demandes de remboursement et d'indemnisation telles que formulées par les demanderesses ne peuvent être retenues.

D'une part, il ressort des pièces soumises à son appréciation que la première demanderesse a quand même pu bénéficier de la plupart des plongées prévues dans le « *forfait* » et qu'il ne peut donc faire être droit à la demande tenant à obtenir un remboursement du prix de celui-ci (315,- €).

D'autre part, les demanderesses ne produisent aucune pièce ni preuve à l'appui de leur demande de remboursement de la plongée aux cénotes pour laquelle elles réclament une somme de 167,- €. Elles doivent dès lors être déboutées de leur demande, à défaut de preuve.

Après un examen approfondi du dossier et de l'ensemble des pièces soumises à son appréciation, ayant entendu la première demanderesse à l'audience, et après mûres réflexions, le Collège Arbitrale accorde un montant de 250,- € aux demanderesses.

PAR CES MOTIFS
LE COLLÈGE ARBITRAL

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

Se déclare compétent pour connaître de la demande des demanderesses,

Constata que la demande des demanderesses à l'encontre de la défenderesse est recevable et partiellement fondée.

Condamne la partie défenderesse au paiement aux demanderesses de la somme de 250,- €.

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à Bruxelles, le 3 août 2023.