

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 7 OCTOBRE 2019

En cause:

Monsieur A, Madame B et Mademoiselle C, domiciliés à XXX (France), XXX.

Demandeurs

Représentés à l'audience par Monsieur A et Madame B.

Contre:

La SA OV, ayant son siège social sis à XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE XXX.XXX.XXX.

Défenderesse

Représenté à l'audience par Monsieur D, Quality Team Supervisor.

Nous soussignés:

Maître E, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Madame F, en sa qualité de représentante des consommateurs;

Monsieur G, 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 City Atrium, Rue du 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 City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles.

assistés de Madame H, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante:

A. En ce qui concerne la procédure

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 9 août 2019 ;

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

Vu les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;

Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;

Vu la convocation des parties à comparaître à l'audience du 7 octobre 2019;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 7 octobre 2019.

B. En ce qui concerne le fond de l'affaire

1. Les faits pertinents

1.

Il résulte des dossiers et des pièces déposées par les parties, des explications des parties à l'audience et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé, par biais de leur agence, un voyage à VARADERO (Cuba), pour la période du 31 mars 2019 au 7 avril 2019.

La réservation comprenait les vols aller-retour ainsi que le séjour à l'hôtel SOL PALMERAS (4*), en formule « all in ». Le voyage était organisé par la défenderesse.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 3.604,20 €.

2.

Les demandeurs invoquent qu'ils ont rencontré des problèmes au dernier jour de leur voyage, notamment au niveau du transfert en bus vers l'aéroport pour leur vol de retour. Ils formulent leur version des faits de la manière suivante (pièce 4 demandeurs):

« Le dimanche 07 avril jour de notre départ, nous avons effectué le check out à 11h00 et sommes restés dans l'hôtel pour prendre un dernier verre et déjeuner.

A 13h00 nous attendions le bus (comme prévu dans le classeur OV), mais rien n'arrivant nous nous sommes décidé à emprunter un taxi à 13h30 ; arrivés à l'aéroport vers 14h00 c'est avec stupeur que nous avons été informés que l'enregistrement était terminé et que nous ne pouvions embarquer (le départ du vol était prévu à 14h45).

Un agent OV (Juliette) s'est déplacé de Varadero et nous a confirmé que le bus était bien passé à 11h00 à notre hôtel et nous a invité à rencontrer sa responsable (Laurie) le lendemain.»

Les demandeurs n'ont donc pas pris leur vol de retour, prévu en date du 7 avril 2019. Ils estiment qu'il était indiqué dans le classeur d'information, mis à disposition à l'hôtel par la défenderesse, que le passage du bus pour le transfert vers l'aéroport était prévu à 13h00 et non pas à 11h00.

Par la suite, les demandeurs auraient été informés *« que le vol pour Bruxelles le mercredi 10 était complet, qu'il ne restait que 2 places sur celui d'Amsterdam, et que la seule option était de prendre le vol pour Bruxelles du dimanche 14 sur lequel il restait encore 5 places »* (pièce 4 demandeurs).

Ceci étant, les demandeurs sont restés à VARADERO jusqu'au 13 avril 2019 et ont pris un vol de retour du 14 avril 2019. Pour la première nuit, ils ont réservé une chambre à l'hôtel SOL PALMERAS pour le prix de 484,36 \$ (pièce 8 demandeurs). Pour la suite, ils ont fait une réservation supplémentaire auprès de la défenderesse pour un séjour à l'hôtel OCEAN EL PATRIAR pour le prix de 1.401,- € (pièce 9 demandeurs).

Les frais des nouveaux vols de retour ont été *« commercialement pris en charge »* par la défenderesse.

2. Les demandes des parties

3.

Dans le cadre de la présente procédure, les demandeurs réclament une indemnisation à la hauteur de 935,5 €.

Dans le questionnaire, ils mentionnent à cet égard : *« Nous avons réalisé une estimation des frais supplémentaires et déduction faite de la prise en charge du vol retour (environ 800 €) par OV et des jours de congés monétisés à hauteur de 1250 €, il reste à notre seule charge 1871 € que nous estimons de bon droit comme devant être partagés par OV et nous-même soit 935.50 € ».*

4.

En termes de ses conclusions, la défenderesse demande que le Collège Arbitral déclare:

- « La demande des clients d'un dédommagement de 935,5 EUR comme étant injustifiée
- Le geste commercial des vols retours gratuits (près de 800 EUR) comme étant suffisant. »

3. Qualification de la relation contractuelle

5.

En se basant sur les pièces du dossier soumis à son appréciation, le Collège Arbitral arrive aux conclusions suivantes :

- Dans le cadre de la présente procédure, il existe une discussion entre les parties qui a trait à l'exécution d'un "voyage à forfait" ou "contrat de voyage à forfait" au sens de les articles 2,2° et 3° de la Loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (ci-après « la Loi »);
- La défenderesse est intervenue en tant que "professionnel qui élabore des voyages à forfait et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel" et doit dès lors être qualifiée comme l'"organisateur" d'un "voyage à forfait" ou "contrat de voyage à forfait" (art. 2, 8° de la Loi);
- Les demandeurs doivent être considérés comme des "voyageurs", notamment des "personnes cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application de la présente loi ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu" (art. 2, 6° de la Loi);
- Il en découle que la Loi est applicable étant donné que la demande à la base de la présente procédure a trait à un « voyage à forfait offert à la vente ou vendu par des professionnels à des voyageurs » (cfr. art. 3, 1° de la Loi) ;

Pour le bon ordre, le Collège Arbitral constate que ces qualifications n'ont pas donné lieu à des discussions ou contestations dans le cadre de la présente procédure.

4. Discussion

6.

Il résulte des dossiers et des pièces déposées par les parties, des explications des parties à l'audience et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé un voyage à forfait à VARADERO (Cuba), lequel était organisé par la défenderesse.

La réservation comprenait les vols aller-retour, prévus respectivement au 31 mars et au 7 avril 2019. La présente procédure ne porte que sur le vol de retour.

En sa qualité d'organisateur, la défenderesse avait l'obligation d'informer les demandeurs des lieux, dates et heures du vol de retour et du transfert de l'hôtel à l'aéroport (inclus dans le contrat de voyage à forfait).

D'une part, le Collège Arbitral estime que les demandeurs ne pouvaient pas se baser purement et simplement sur les informations reprises à la feuille du classeur, mis à disposition à l'hôtel par la défenderesse, pour « départ de 31/03 à 06/04 », et auraient dû se renseigner plus amplement. Les demandeurs ne contestent pas en soi ce principe.

D'autre part, le Collège Arbitral constate que le classeur d'information, mis à disposition à l'hôtel par la défenderesse, ne contient **pas** d'informations quant aux dates et heures du vol de retour et du transfert de l'hôtel à l'aéroport des demandeurs.

Ainsi, le Collège Arbitral estime qu'il existe un manquement tant dans le chef des demandeurs que dans le chef de la défenderesse.

7.

Après mûres réflexions et tenant compte des circonstances concrètes et du manquement dans le chef des demandeurs, le Collège Arbitral décide que le dommage subi par les demandeurs suite au manquement de la défenderesse a été réparé de manière suffisante par la prise en charge, par la défenderesse, des frais des nouveaux vols de retour.

Dès lors, la demande des voyageurs doit être rejetée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Dit la demande recevable mais non fondée.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles, le 7 octobre 2019