

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 14 juillet 2020

En cause:

Monsieur **A** et Madame **B** domiciliés à XXX, XXX

Demandeurs

Ni présents, ni représentés à l'audience

Contre:

La **SA OV**, ayant son siège XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE000.000.000

Deuxième défenderesse

Ni présents, ni représentée à l'audience

Nous soussignés :

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

Madame D, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Madame E, en sa qualité de représentante 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 leur 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 F, 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 7 avril 2020 ;

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 14 juillet 2020 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 14 juillet 2020.

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

1. Les faits pertinents et l'objet de la demande

1.

D'après les dossiers et conclusions déposés par les parties, les demandeurs réservent le 24 janvier 2020 un voyage pour 2 personnes à Tenerife, du 11 au 23 février 2020, organisé par la défenderesse.

Le voyage comprend les vols aller-retour et le séjour à l'hôtel Riu Buena Vista 4*, en formule all-in.

Le prix du voyage s'élève à la somme de 2.784,00 EUR.

2.

Le jour du vol de retour, le 23 février 2020, les demandeurs se rendent à l'aéroport vers 14h30 pour apprendre que leur vol ne pourra pas partir suite à une tempête de sable qui sévit dans la région, créant une situation chaotique à l'aéroport avec fermeture de l'espace aérien et annulation de centaines de vols.

Le représentant local de la défenderesse ne joint les demandeurs que vers 15h30 pour leur indiquer qu'il est en train de chercher des chambres d'hôtel libres pour les loger.

Les demandeurs sont obligés d'attendre de longues heures dans un aéroport bondé, mais peuvent effectivement pu d'être logés dans un hôtel.

3.

Le lendemain, le 24 février 2020, après une amélioration de la météo, l'aéroport autorise un certain nombre d'atterrissages et de décollages, selon ses capacités opérationnelles. Toutefois, les vols des demandeurs vers l'aéroport de Bierset n'en fait pas partie.

Toujours empêchés de quitter Tenerife, les demandeurs trouvent eux-mêmes une chambre pour la nuit, une suite au GAYARMINA PRINCESS, qu'ils réservent au prix de 306,64 EUR.

Il ressort du dossier que le représentant de la défenderesse reste en contact avec les demandeurs, puisqu'il les appelle pour les localiser dans le cadre de ses efforts d'héberger tous ses clients bloqués.

4.

Le 25 février 2020, les demandeurs peuvent enfin décoller, mais en direction de Bruxelles, plutôt que Bierset. A leur arrivée, les demandeurs sont transférés par la défenderesse en autocar de Zaventem à Bierset.

Le 28 février 2020, les demandeurs adressent un courrier de plainte à la direction de la défenderesse.

La défenderesse leur propose alors un dédommagement de 150 euros, qui est refusé le 19 mars 2020.

Le 7 avril 2020, les demandeurs s'adressent à la Commission de Litiges Voyages et réclament un dédommagement de 1.000 EUR euros pour le retard et le manque d'assistance.

2. Qualification de la relation contractuelle

5.

Il résulte des pièces du dossier que la défenderesse a agi à l'égard des demandeurs en qualité d'organisateur de voyage au sens de l'article 2 de la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait (ci-après la « Loi), de prestations de voyage liées et de services de voyage et qu'entre les parties s'est formé un contrat de voyage à forfait au sens de la Loi.

La qualification juridique n'est pas contestée.

3. Discussion

6.

La responsabilité de l'organisateur est régie par l'article 33 de la Loi, qui stipule que :

“ Art. 33. L'organisateur 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.”

L'organisateur est donc responsable vis-à-vis des voyageurs pour ses propres actes et négligences, pour ceux de ses préposés et représentants et pour ceux des prestataires de services auxquels il fait appel pour la réalisation du voyage à forfait, dont, par exemple, les compagnies aériennes.

Il est responsable de la non-conformité des services de voyages qu'il a vendus, la non-conformité étant définie à l'article 2, 13° de la Loi comme suit :

“ 13° non-conformité: l'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage compris dans un voyage à forfait;”

La loi fait peser sur l'organisateur de voyages une lourde obligation de résultat¹, ce qui signifie qu'il suffit pour le voyageur de démontrer que le résultat promis n'a pas été atteint (c'est-à-dire que le voyage ne s'est pas déroulé conformément au contrat) pour que l'organisateur de voyages soit présumé fautif.

Toutefois, conformément à l'article 50 de la Loi, il est exonéré de toute responsabilité si la non-conformité est la conséquence de circonstances exceptionnelles et inévitables.

¹ Liège, 28 mars 1995, *J.L.M.B.*, 1997, p. 664 ; Bruxelles, 19 oct. 1998, *R.G.A.R.*, 2001, n° 13324 ; Civ. Bruxelles, 11 avr. 1988, *D.C.C.R.*, 1990, p. 138; Mons, 30 juin 2010, R.G. n° 2009/RG/702, *non publié* ; Tr. Bruxelles, 18 juin 2010, R.G. 2005/9439/A, *non publié*.

7.

Dans le cas d'espèce, la responsabilité de l'organisateur doit s'analyser uniquement sur pied de la Loi (du 21 novembre 2017).

Les parties font à tort référence au Règlement (EU) 261/2004 relatif aux droits des passagers aériens, qui n'est pas applicable au présent litige et qui ne peut être invoqué par le passager qu'à l'égard de la compagnie aérienne, pas de l'organisateur.

L'article 2, 12° de la Loi définit les circonstances exceptionnelles et inévitables comme suit :

“ 12° circonstances exceptionnelles et inévitables: une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises;”

Une tempête de sable d'une telle ampleur, qui oblige les autorités aéronautiques à fermer l'espace aérien et qui entraîne l'annulation de centaines de vols, constitue immanquablement une circonstance exceptionnelle et inévitable, qui libère l'organisateur de sa responsabilité.

En revanche, l'article 39 de la Loi dispose que :

“[Art. 39](#). Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuits par voyageur.” [...]

Même en cas de force majeure, l'organisateur est donc tenu de supporter le coût de maximum trois nuits d'hôtel si le retour normal des voyageurs n'est pas possible.

8.

La défenderesse a supporté les coûts de la première nuit d'hôtel, mais pas ceux de la deuxième nuit, passée dans un hôtel que les demandeurs ont trouvé eux-mêmes.

En application de l'article 39 de la Loi, il lui appartient de payer le prix payé par les demandeurs pour la nuit du 24 au 25 septembre, soit 306,64 EUR, dont à déduire le montant de la note de crédit de 150 EUR que la défenderesse a émise à l'attention du détaillant, pour autant que celle-ci ait été effectivement encaissée.

9.

En ce qui concerne le prétendu manque d'assistance, rien ne démontre que le représentant de la défenderesse a failli à ses devoirs. La situation était visiblement difficile sur place après la fermeture de l'espace aérien. Il a néanmoins réussi à trouver un premier logement pour les demandeurs (alors que pour d'autres touristes, cela ne semble pas avoir été possible). Les demandeurs ont réservé eux-mêmes une suite pour la deuxième nuit, mais cela ne signifie pas pour autant que le représentant de la défenderesse serait resté complètement passif. La preuve en est qu'il a contacté les demandeurs le deuxième jour, pour les localiser et les aider, alors qu'il tentait d'aider aussi les autres voyageurs bloqués.

La demande des demandeurs est déclarée non fondée sur ce point.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable et partiellement fondée.

Condamne la défenderesse à payer la somme de 306,64 EUR, dont à déduire le montant de la note de crédit de 150 EUR que la défenderesse a émise à l'attention du détaillant, pour autant que celle-ci ait été effectivement encaissée.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 14 juillet 2020