

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 24 février 2025

En cause:

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

Demandeurs

Représentés à l'audience par Mr A

Contre:

Le **GmbH OV**, ayant son siège XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000

Défenderesse

Ni présente, ni représentée à l'audience

Nous soussignés :

Maître C, en sa qualité de présidente 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 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 10 décembre 2024 ;

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 24 février 2025 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 24 février 2025.

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

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

1.

En février 2024, les demandeurs réservent par l'intermédiaire du site OV un voyage à forfait pour 2 personnes en Egypte, à Marsa Alam, du 24 février 2024 au 29 février 2024, organisé par la défenderesse.

La réservation comprend les vols aller-retour, le logement en hôtel 4 étoiles et la pension complète.

Le prix du voyage s'élève à la somme de 1.240,10 EUR.

2.

Une première plainte a été déposée par les demandeurs auprès de l'hôtelier et auprès du responsable OV sur place le 25 février 2024.

Après leur retour, le 01 mars 2024, les demandeurs adressent à la défenderesse les plaintes suivantes au sujet du déroulement de leur voyage :

1. Arrivés sur place, les demandeurs découvrent un hôtel en travaux ne correspondant pas du tout aux photos du site. Le demandeur décrit les nuisances quotidiennes : le bruit des travaux et des machines (bétonneuse, pelleuse, tractopelle, marteau-piqueur,...) la poussière de ciment, les odeurs de produits (peintures).
2. Les installations principales de l'hôtel sont également fermées et interdites d'accès (grande piscine et toboggans).
3. L'étiquetage des aliments du buffet de l'hôtel contenant des allergènes ou signalant un risque d'intolérance n'était pas conforme et du lait périmé leur a été servi. La chambre n'était pas propre et le mini-bar vide, malgré leurs remarques faites à la réception de l'hôtel.
4. Ils déplorent également l'attitude du personnel de l'hôtel et la gestion de la crise par le représentant sur place. Ils estiment que ce représentant aurait dû leur fournir un formulaire d'assistance et leur présenter des excuses. Les demandeurs ont refusé la solution de relogement proposée par le représentant dans un hôtel moins coûteux.

Les demandeurs concluent en disant que l'hôtel est toujours sur la page du site OV et que sa description n'a pas été adaptée et ne signale aucun travaux.

3.

OV leur propose un dédommagement de 55€ sous forme d'un avoir pour une prochaine réservation.

4.

Les parties n'aboutissent pas à un accord, de telle sorte que le 10 décembre 2024, les demandeurs s'adressent à la Commission de Litiges Voyages pour faire trancher le litige.

Les demandeurs réclament une indemnité de 1.240,10 EUR.

2. Qualification de la relation contractuelle

4.

Une analyse du dossier démontre que 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 « la Loi ») est applicable au litige.

Il résulte du bon de commande que la défenderesse a agi à l'égard des demandeurs en qualité d'organisateur au sens de l'article 2.20 de la Loi.

Entre les parties s'est formé un contrat de voyage à forfait au sens de l'article 2, 3° de la Loi.

La qualification juridique n'est pas contestée.

3. Discussion

1.

En vertu de 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 ce qui concerne plus particulièrement l'article 33 de la loi sur les voyages, la Commission des litiges relatifs aux voyages a déjà jugé que l'organisateur a une obligation de résultat, qui le rend responsable dès qu'il y a non-conformité, c'est-à-dire dès que le voyage ne se déroule pas comme convenu. L'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage inclus dans un voyage à forfait est appelée une non-conformité.

En vertu de l'article 36 de la loi sur les voyages, si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier a la possibilité de le faire lui-même et de demander le remboursement des frais nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur fixe un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est nécessaire.

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.

2.

Il ressort clairement des pièces, que les demandeurs déposent dans le cadre de la présente procédure, qu'il y avait incontestablement un problème avec l'hôtel dans lequel des travaux étaient en cours. Les demandeurs ont été confrontés à ce problème qui a clairement eu un impact sur leur expérience des vacances.

Les problèmes ont été signalés immédiatement mais, pour des raisons obscures, les demandeurs ont d'abord été orientés vers un employé francophone qui n'a pu être joint que le 26 février 2024, soit deux jours après l'arrivée.

Cependant, M. Stuyven parlait également le néerlandais.

Le Collège Arbitral note en outre que la réponse de la défenderesse dans la présente procédure a été rédigée en néerlandais.

En tout état de cause, cette incohérence ne témoigne pas d'une bonne attitude dans la résolution des problèmes.

3.

La défenderesse a ensuite proposé un déménagement, mais celui-ci ne pouvait effectivement avoir lieu que le 28 février 2024, alors que les demandeurs devaient déjà repartir le 29 février 2024.

Les demandeurs ont donc refusé cette proposition.

La défenderesse a offert un dédommagement de 55,00 € sous la forme d'une réduction sur un séjour ultérieur, ou 20 % du coût du logement selon la défenderesse, pour la raison que la solution, le déménagement, n'a pas été acceptée par les demandeurs.

4.

Le Collège Arbitral estime que cette proposition n'est pas suffisante au regard de plusieurs éléments.

La défenderesse n'a fourni aucune information préalable sur l'état de l'hôtel, qui était en travaux.

De plus, la défenderesse n'a pas répondu sur place en temps utile. Les demandeurs ont été dirigés vers un employé francophone alors qu'ils maîtrisaient le néerlandais. En conséquence, il y a déjà eu un retard d'au moins un jour. De plus, la solution qui a finalement été proposée, notamment un déménagement, allait avoir lieu que le 28 février 2024, c'est-à-dire un jour avant le départ, prévu le 29 février 2024.

Ce déménagement n'avait donc que peu de valeur ajoutée dans ces circonstances.

Enfin, il convient de noter que la défenderesse a continué à proposer et à promouvoir l'hôtel sans mentionner les travaux qui étaient encore en cours.

5.

Au vu de tous ces éléments, le Collège Arbitral considère donc que la proposition de 55,00 € sous forme d'une remise sur le prochain voyage, est insuffisante.

Compte tenu de la non-conformité constatée, le Collège Arbitral considère que les demandeurs ont droit à une réduction de prix appropriée, conformément à l'article 48 de la Loi sur les voyages.

Compte tenu du fait que les demandeurs ont bénéficié de certains services (vols et nourriture), le Collège Arbitral estime cette réduction de prix *ex aequo et bono* à 50% du prix du voyage, soit un montant de 620,05€.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

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

Se déclare compétent pour prendre connaissance de la demande des demandeurs,

Déclare la demande des demandeurs à l'encontre de la défenderesse recevable et fondée dans la mesure précisée ci-après.

Condamne la défenderesse au paiement aux demandeurs de la somme de 620,05 EUR.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 24 février 2025