

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 2 MAI 2023

En cause :

Madame AR, de nationalité belge, né le 4 aout 1962, **Monsieur B**, de nationalité belge, né le 24 septembre 1956 et **Madame C**, de nationalité belge, né le 20 mai 2002, tous domiciliés à XXX, XXX,

Monsieur D, de nationalité belge, née le 30 mai 1994, **Madame E**, de nationalité belge, née le 5 juillet 1994 et **Madame F**, de nationalité belge, née le 17 mai 1996, tous domiciliés à XXX, XXX,

Demandeurs, dont Monsieur B était présent à l'audience,

Contre :

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

Défenderesse, représentée à l'audience par Madame G, agissant en sa fonction de Head of OV SA FR.

-
- 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 mars 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 13 mars 2023, des parties à comparaître à l'audience du 2 mai 2023 ;
 - Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 2 mai 2023.
-

Nous, soussignés :

- Maître H, Président du Collège Arbitral,
- Madame I, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur J, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur K, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,
- Madame L représentant le secteur 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 M, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

En mars 2022, les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage à forfait organisé par cette dernière. Selon le bon de commande, l'élément principal du voyage à forfait était une croisière qui emmènerait les voyageurs le long de la côte norvégienne, de Kirkenes à Bergen.

Les demandeurs prendraient un vol avec Scandinavian Airlines (SAS) de Bruxelles à Oslo, puis d'Oslo à Kirkenes. À Kirkenes, ils montaient à bord du bateau de croisière et naviguaient jusqu'à Bergen. À Bergen, ils prendraient un vol retour pour Bruxelles.

Pour ce voyage, qui devait se poursuivre du 5 juillet 2022 au 14 juillet 2022, les demandeurs ont payé 25 412,76 euros.

2.

Les pilotes de SAS ont déposé un préavis de grève le 9 juin 2022. La grève durera finalement du 4 au 19 juillet 2022.

Tant les demandeurs que le défendeur étaient au courant de cette grève avant le départ. Dans les jours précédant le départ, il y avait une grande incertitude quant à l'impact que cette grève pourrait avoir sur l'exécution du voyage à forfait. Ainsi, même avant le 5 juillet 2022, les demandeurs et le défendeur réfléchissaient encore à ce qu'il convenait de faire du voyage à forfait.

Les demandeurs affirment que le défendeur leur a conseillé de partir en voyage malgré l'incertitude. Elle leur aurait promis que si leur voyage ne pouvait avoir lieu en raison de la grève, ils pourraient choisir entre un remboursement intégral du prix du voyage ou un programme alternatif. La partie défenderesse conteste cette affirmation.

Elle fait valoir qu'elle a donné aux demandeurs le choix suivant avant le début du voyage :

- Annulation du voyage à forfait avant le départ avec remboursement intégral du prix du voyage ;
- Départ pour Oslo et, en cas d'annulation du vol d'Oslo à Kirkenes et en cas d'impossibilité d'embarquer sur le navire de croisière à une autre occasion, remboursement de la partie du voyage non effectuée ;
- Départ pour Oslo et, en cas d'annulation du vol d'Oslo à Kirkenes, acceptation de l'alternative que le défendeur trouverait pour embarquer sur le bateau de croisière dans un autre port.

Les demandeurs contestent ce point.

3.

Il n'est pas contesté qu'au moment du départ, tant le vol Bruxelles-Oslo que le vol Oslo-Kirkenes n'ont pas été annulés.

Toutefois, lorsque les demandeurs sont arrivés à Oslo, le vol à destination de Kirkenes avait été annulé.

Les demandeurs ont informé la défenderesse de cette annulation. La défenderesse a proposé aux demandeurs une alternative qui consistait à rester deux jours de plus à Oslo, à prendre un vol intérieur vers Harstad, à y embarquer sur le bateau de croisière et à poursuivre ainsi le voyage.

Les demandeurs n'ont pas considéré cette alternative comme équivalente au voyage initial, d'autant plus qu'elle leur a été proposée sans compensation financière. Ils ont donc choisi de ne pas accepter

l'alternative et de prendre un vol retour pour Bruxelles le 7 juillet 2022. Ce vol a été réservé et payé par la défenderesse.

4.

Les demandeurs et le défendeur n'ayant pas trouvé de solution à leur litige entre eux, ils ont initié une procédure de conciliation devant la Commission de Litiges Voyages. Les parties n'étant pas parvenues à un compromis, elles ont soumis leur litige à l'arbitrage du Collège arbitral.

B. PROCEDURE

Le Collège Arbitral, après un examen du dossier, se déclare compétent pour connaître de la demande.

C. DEMANDES

Les Demandeurs demandent que la Défenderesse soit condamnée à verser une indemnité de 31.190,76 EUR.

La Défenderesse soutient que la demande des Demandeurs doit être déclarée recevable, mais non fondée.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

Un contrat de voyage 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 (ci-après dénommée « loi du 21 novembre 2017 »).

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

E. DISCUSSION

1.

Conformément à l'article 33 de la loi du 21 novembre 2017 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.

2.

Il n'est pas contesté que la défenderesse est l'organisatrice du voyage à forfait des demandeurs. Ce voyage à forfait comprend les vols internationaux et intérieurs ainsi que la croisière. Le défendeur est responsable de la bonne exécution de ces services de voyage.

3.

Selon l'article 2, 13° de la loi du 21 novembre 2017, une non-conformité est l'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage compris dans un voyage à forfait.

L'article 37 de la loi sur les voyages prévoit que lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à ceux spécifiés dans le contrat, pour la continuation du voyage à forfait, y compris lorsque le retour du voyageur à son lieu de départ n'est pas fourni comme convenu.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage à forfait de qualité inférieure à celle spécifiée dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur octroie au voyageur une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat de voyage à forfait ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

4.

Il est établi que la non-exécution du vol Oslo-Kirkenes constitue une non-conformité au sens de l'article 2, 13° de la loi du 21 novembre 2017. Le vol constituait une prestation de voyage incluse dans le voyage à forfait des demandeurs.

La partie défenderesse ne conteste pas que le voyage alternatif qu'elle a proposé aux demandeurs était d'une qualité inférieure au voyage à forfait qu'ils avaient réservé. En outre, elle n'a pas accordé de réduction de prix aux demandeurs.

Dans ces conditions, les demandeurs n'étaient pas tenus d'accepter l'alternative proposée par la défenderesse. Ils ne l'ont pas fait.

5.

L'article 38 §2 de la loi du 21 novembre 2017 prévoit que s'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées conformément à l'article 37, alinéa 3, le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et/ou à un dédommagement conformément aux articles 47 à 52, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

Si le voyage à forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur fournit également au voyageur, dans les cas visés aux alinéas 1er et 2, le rapatriement par un moyen de transport équivalent, sans retard excessif et sans frais supplémentaires pour le voyageur.

6.

Comme les demandeurs n'ont pas accepté l'alternative proposée par le défendeur, ils ont en principe droit à une réduction de prix et/ou à une indemnisation conformément aux articles 47 à 52 de la loi du 21 novembre 2017.

La partie défenderesse a organisé le rapatriement des demandeurs.

7.

Conformément à l'article 48 de la loi du 21 novembre 2017 le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est due au voyageur, à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et revêt un caractère imprévisible ou inévitable ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

8.

En l'espèce, il y a eu non-conformité au cours de la période allant du départ prévu du vol intérieur à la fin prévue du voyage, soit du 7 juillet 2022 au 14 juillet 2022. Seuls les deux premiers jours du voyage ont été effectués.

Le collège arbitral considère que, bien que le vol d'Oslo à Kirkenes n'ait pas encore été annulé au début du voyage, la conformité ultérieure n'est pas due à des circonstances inévitables et extraordinaires. En effet, on savait depuis un certain temps que les pilotes de SAS feraient grève et que cela aurait potentiellement un impact majeur sur l'exécution du voyage à forfait. Bien que conscient de ce risque, le défendeur a tout de même autorisé les demandeurs à partir en voyage.

Le collège arbitral rappelle que la loi du 21 novembre 2017 est impérative. Les voyageurs ne peuvent renoncer aux droits qui leur sont conférés par la présente loi. Les dispositions contractuelles ou les déclarations faites par le voyageur qui, directement ou indirectement, constituent une renonciation aux droits conférés aux voyageurs par la présente loi, ou une restriction à ces droits, ou qui visent à éviter l'application de la présente loi, sont nulles de plein droit.

9.

La demande des requérants est substantiellement fondée.

Le collège arbitral a fixé à 19 092 euros la réduction de prix appropriée due par la défenderesse aux demandeurs.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

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

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

Constata que la demande des Demandeurs à l'encontre de la Défenderesse est recevable et substantiellement fondée.

Condamne la partie défenderesse à payer aux parties demanderesses la somme de 19 092 euros.

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 2 mai 2023.