

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 05 JUIN 2025

En cause:

Madame A, de nationalité belge, née le 25 août 1982, agissant tant pour elle-même que pour les enfants mineurs, Melle B, de nationalité belge, né le 15 septembre 2006 et Mr C, de nationalité belge, né le 15 avril 2011, domiciliés ensemble à XXX – XXX

Demandeurs, ni présents, ni représentés à l’audience

Contre:

La IV, ayant son siège XXX - XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000

Première défenderesse représentée à l’audience par Mr D, Quality Team Supervisor

Et

La OV, ayant son siège XXX – XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000

Deuxième défenderesse représentée à l’audience par Mme E, Customer Department

Nous soussignés :

Madame F, en sa qualité de présidente du collège arbitral ;

Monsieur G , en sa qualité de représentant des consommateurs ;

Monsieur H , en sa qualité de représentant des consommateurs ;

Monsieur I, en sa qualité de représentant de l’industrie du tourisme ;

Madame J, 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 K, 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 4 avril 2025 ;

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 du 8 avril 2025 à comparaître à l'audience du 5 juin 2025 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 5 juin 2025.

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

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

1.

Le 21 décembre 2022, les demandeurs réservent par l'intermédiaire de la première défenderesse un voyage à forfait pour 3 personnes en Egypte, du 7 avril 2023 ou 16 avril 2023, voyage organisé par la deuxième défenderesse.

La réservation comprend les vols aller-retour de Bruxelles à Luxor via Caire, une croisière sur le Nil à bord du M/S ACAMAR 5 étoiles en cabine type 1 - triple bain WC - en formule pension complète et les visites sur place.

Le prix du voyage s'élève à la somme de 9100,00 EUR.

2.

Après leur retour, le 27 avril 2023, les demandeurs adressent à la première défenderesse les plaintes suivantes au sujet du déroulement de leur voyage :

- La cabine ne correspondait pas à la cabine triple exigée lors de la réservation. Elle ne contenait que deux vrais lits et un lit d'appoint.
- La salle de sport était sale, vétuste et sans climatisation. Il manquait du matériel.
- Le wifi ne fonctionnait pas à bord du bateau.
- Le sauna et les boissons à table étaient payantes, ce qui n'avait pas été précisé lors de la réservation.
- Des frais de pourboires de 6€ par jour et par personne s'ajoutaient également au prix initial du voyage lors du retrait des documents de voyage, ainsi qu'un visa de 27€ par personne.
- Sur place, certaines visites s'avéraient être payantes et non comprises dans le prix initial.

Les demandeurs ont réclamé une indemnisation de 4031,69 EUR à IV.

IV a proposé 150 EUR, la proposition fut refusé par les demandeurs. OV a fait un geste de 250 EUR pour ce dossier, également refusé par les demandeurs.

3.

Les demandeurs déposent à deux reprises (la première en 2023 et la deuxième en 2025).via leur assureur de protection juridique une demande pour entamer une procédure de conciliation avec la première défenderesse. Les deux demandes ont été refusées.

4.

Le 3 avril 2025, les demandeurs s'adressent à la Commission de Litiges Voyages pour faire trancher le litige.

Les demandeurs réclament une indemnité de 1.000 EUR.

2. Qualification de la relation contractuelle

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 première défenderesse a agi en qualité de détaillant et la deuxième défenderesse 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

3.1.Recevabilité

Le contrat de voyage tel que réservé par les demandeurs a été conclu au sens de la loi du 21 novembre 2017 à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage. La requête a bien été déposée, le 3 avril 2025, dans le délai de deux ans après la fin du voyage à forfait, lequel se terminait le 16 avril 2023. La demande est recevable.

3.2.Fondement

En substance, les demandeurs, invoquent les défendeurs une violation de leur obligation précontractuelle d'information. Le collège arbitral appréciera les griefs formulés ci-dessous sur le fond.

- le paiement du visa à l'arrivée : contrairement à ce que les demandeurs prétendent, il est bien indiqué dans les informations précontractuelles (pièces 3a, 3b 3c et 3 d de IV) qu'il faut prévoir dans le cadre des formalités pour l' Egypte un visa de 27 EUR/personne. La demande est non fondée sur cet aspect.

- des frais de pourboires de 6 EUR/jour et par personne : dans la description de voyage il est également indiqué clairement qu'il fait prévoir un pourboire de 6 EURO/personne/jour. Cette plainte n'est pas fondée.
- la cabine triple : le bon de commande/contrat de voyage (pièce 1 IV) prévoit une chambre de type 1 TRIPLE dans laquelle un lit d'appoint est ajouté. Ce bon de commande/contrat de voyage est signé par le client qui déclare avoir reçu le programme du fournisseur et avoir pris connaissance de toutes les informations relatives au programme et les a acceptées. Également le client a été mis au courant de toutes les informations précontractuelles prescrites par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait. La demande n'est pas fondée.
- Certaines visites n'étaient pas comprises dans le prix initial – sauna payant: Dans la description du voyage, il était mentionné qu'il s'agissait d'un prix en pension complète. Nul part il était mentionné que les excursions proposées hors programme étaient gratuites, ainsi pour l'utilisation du sauna.
- L'hygiène et l'état des appareils dans la salle de sport ainsi le fonctionnement de wifi : pour cette plainte l'organisateur de voyages a répondu en proposant un remboursement de 250 EUR qui a été refusé par les demandeurs. Le montant a été déboursé au détaillant. Le collège arbitral considère ce geste commercial comme une juste compensation pour le préjudice subi. Leur demande est réduite à ce montant.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

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

Condamne la deuxième défenderesse à payer au demandeurs le montant de 250 euros.

Déclare le surplus non fondé ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 5 juin 2025