

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

Audience du 9 juillet 2020

EN CAUSE: Madame **A**, domiciliée à XXX, XXX, madame **B**, domiciliée à XXX, XXX, monsieur **C**, monsieur **D** et madame **E**, domiciliées à XXX, XXX ;

Demandeurs,

Représentés à l'audience par monsieur C et madame E;

CONTRE: **La SA OV**, ayant son siège à XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000 ;

Défenderesse,

Représentée à l'audience par monsieur F et madame G ;

Vu:

- Les articles 1676 et suivants du Code Judiciaire ;
- Le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 14 avril 2020 ;
- Les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;
- L'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- La convocation des parties à comparaître à l'audience du 9 juillet 2020 ;
- L'instruction de la cause faite à l'audience du 9 juillet 2020 ;

Nous soussignés :

Maître H, en sa qualité de président du collège arbitral ;
Madame I, en sa qualité de représentante des consommateurs ;
Monsieur J, 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 à 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 à 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. LES FAITS

1.

Les demandeurs ont réservé en date du 25 octobre 2019 un voyage à Bangkok et Phuket, Thaïlande pour 5 personnes du 28 janvier 2020 au 13 février 2020.

La réservation comprenait les vols aller-retour ainsi qu'un circuit à la carte avec hébergement dans plusieurs hôtels.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 14.326,00 EUR.

2.

Le vol aller a été annulé le 28 janvier 2020 suite à des circonstances exceptionnelles, la foudre ayant frappé l'avion.

Les demandeurs ont pu passer la nuit dans un hôtel près de l'aéroport aux frais de la compagnie aérienne.

Le 29 janvier la défenderesse formulait deux propositions pour compenser la perte d'une journée de voyage. La première proposition prévoyait le report de l'intégralité du programme de voyage d'un jour, à condition que les demandeurs en supportent le surcoût de l'ordre de 1083 euros.

La deuxième proposition prévoyait de garder en grandes lignes le programme de voyage initial. Le programme de la journée du 30 janvier à Bangkok serait modifié en vue de compenser la perte des activités prévues le 29 janvier. Ces activités qui ne pouvaient avoir lieu, seraient remplacées par d'autres de qualité équivalente à celles prévues initialement. Pour la nuitée perdue à Bangkok, une compensation financière de l'ordre de 125,00 EUR était proposée.

Les demandeurs optaient pour la deuxième proposition mais estimaient la compensation de 125 euros insuffisante pour couvrir la perte d'un jour de voyage.

B. LA PROCEDURE

3.

Le Collège Arbitral constate être compétent pour connaître de la demande.

C. LA DEMANDE

4.

D'après le questionnaire du 14 avril 2020, les demandeurs réclament un montant de 6.978,57 EUR.

Ce montant comprend une compensation de 3000,00 EUR pour le vol annulé de Bruxelles à Abu Dhabi, une de 3000,00 EUR pour le vol de correspondance manqué d'Abu Dhabi à Bangkok, ainsi qu'une compensation de 978,57 EUR pour la perte d'une nuitée et un jour entier à Bangkok (hôtel, excursions, guide, chauffeur, etc...)

D. LA QUALIFICATION DU CONTRAT

5.

Il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé un voyage en date du 25 octobre 2019, si bien que la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente des voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage, doit être appliquée.

Il s'avère que la défenderesse est intervenue comme organisateur et que dès lors, un contrat de voyage à forfait a été conclu entre les parties, conformément à l'article 2,3° de la loi du 21 novembre 2017.

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

E. DISCUSSION

6.

Les demandeurs réclament une compensation pour le vol annulé et pour le vol de correspondance manqué, conformément à l'article 6 de la Directive Européenne nr. 261/2004.

Cette compensation forfaitaire, si elle est justifiée, ne peut être réclamée qu'au transporteur aérien.

Il ressort des pièces du dossier que les demandeurs ont porté plainte auprès de Etihad qui refusait de payer une compensation forfaitaire parce que des circonstances exceptionnelles étaient la cause de l'annulation du vol.

7.

Conformément à l'article 33 de la loi du 21 novembre 2017, l'organisateur est responsable de la bonne exécution des services de voyage, compris dans le voyage à forfait.

Les demandeurs affirment avoir perdu une journée et demi de voyage suite à l'annulation du vol aller. Ils soulignent qu'ils n'ont pu profiter pleinement de leur après-midi à Bangkok car ils ont dû rattraper une demi-journée manquée sur le programme et avaient ainsi moins de temps à disposition pour profiter des autres visites prévues.

De plus ils étaient très fatigués et stressés du voyage aller.

La défenderesse rétorque qu'elle a adapté le planning initial au mieux afin que les demandeurs perdent un minimum de leur de programme de voyage.

Elle ajoute que les excursions manquées suite à l'arrivée tardive des demandeurs, ont toutes été remplacées par des activités similaires pendant toute la durée du voyage.

La défenderesse rappelle en outre qu'elle a proposé une compensation financière pour la nuitée manquée à Bangkok.

La défenderesse évoque aussi le fait que les demandeurs ont donné une cote excellente à leur voyage dans un formulaire d'évaluation sur place, d'excellent, ce qu'ils ne contestent pas.

Il ressort du dossier que les demandeurs auraient dû arriver à l'aéroport de Bangkok le 29 janvier à 6h45.

Dans le formulaire de réclamation ils ont déclaré être arrivés le 30 janvier à 8h55 ce qui correspond à un retard de 26h10.

La perte de temps de vacances équivaut en soi à un cas de non-conformité. Le fait que la défenderesse ait modifié le programme de voyage en conséquence afin de compenser la perte de certaines excursions et autres activités cfr. à l'article 35 de la loi du 21 novembre 2017, n'y change rien.

8.

Conformément à l'article 48 de la loi, le voyageur a droit à une diminution adéquate du prix du voyage pour toute période de non-conformité des services de voyage.

Les demandeurs estiment qu'un montant de 215,00 EUR à titre de compensation est insuffisant, qui plus est parce que la défenderesse a tenté d'imposer aux demandeurs de supporter un surcoût de 1083,00 EUR (860,00 EUR après compensation de la nuitée manquée) pour le report du programme de voyage.

La défenderesse a expliqué à l'audience la différence de prix entre les deux alternatives.

Pour l'option choisie par les demandeurs, seule la nuitée dont ils n'ont pu profiter à Bangkok, aurait été remboursée puisque les autres activités ont pu être remplacées par d'autres de qualité équivalente pendant le reste du voyage. Afin de reporter l'intégralité du programme de voyage d'un jour, il aurait fallu réserver de nouveaux billets aussi bien pour les activités prévues initialement que pour le vol intérieur de Bangkok à Phuket sans pour autant pouvoir récupérer les montants déjà versés.

De là le surcoût de 1083,00 EUR à titre de frais de réservation supplémentaires.

Si les demandeurs avaient opté pour cette solution, les frais liés à la nuitée perdue auraient été déduits.

A l'audience, la défenderesse a accepté d'élargir son offre à 365,00 EUR à titre purement commercial.

Compte tenu de la réclamation des demandeurs et de l'offre de la défenderesse, le Collège Arbitral juge qu'une compensation financière de l'ordre de 500,00 EUR pour la perte de temps de vacances et une nuitée perdue à Bangkok, est parfaitement équitable.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Déclare celle-ci à l'encontre de défenderesse fondée.

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs une somme de 500,00 EUR.

Déboute les demandeurs pour le surplus de leur demande.

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 9 juillet 2020.