

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

En cause:

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

Demandeurs

Représentés à l'audience par Madame A

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 présente, 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 16 février 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.

En octobre 2018, les demandeurs réservent par l'intermédiaire de l'agence de voyage IV un voyage à forfait pour 2 personnes au Maroc, du 12 avril 2019 ou 19 avril 2019, organisé par la défenderesse.

La réservation comprend les vols aller-retour et le circuit appelé « Cités Impériales et Magie du Grand Sud » avec hébergement dans différents hôtels trois et quatre étoiles.

Le prix du voyage s'élève à la somme de 1.940,00 EUR.

2.

Après leur retour, le 17 mai 2019, les demandeurs adressent à la défenderesse les plaintes suivantes au sujet du déroulement de leur voyage :

- 1) Sur 4 nuits, 3 hôtels ne sont pas respectés. A savoir nous n'avons pas logé dans les hôtels convenus lors de réservation du voyage. On s'est même demandé si les hôtels avaient été réservés parce que nous avons eu la nette impression que les réservations se faisaient le jour même.
- 2) Le guide a engagé d'autres guides par trois fois. Guides qu'il a fallu rémunérer alors que le service du guide était payé lors de la réservation.
- 3) L'hôtel à Fes, en plus de pas être l'hôtel prévu, « Le Moulay Yacoub », était plus que délabré. Voir photos.
- 4) Toujours les mêmes repas midi et soir (tajine), oranges et bananes en dessert. En plus d'un repas « à la va vite », l'assiette était enlevée sans demander si nous avons terminé le repas. De plus, pas assez de nourriture.
- 5) Lors de chaque voyage en bus, aucune information donnée quant au temps du trajet, information sur la ville visitée, etc.
- 6) La compagnie aérienne n'a pas été respectée par rapport aux mentions reprises dans la revue. De même, lors de la réservation, aucun renseignement quant au temps perdu lors d'une escale, ni même l'évocation d'une escale.
- 7) Soirée Bivouac, soirée folklorique annoncée. Cela s'est résumé à 15 minutes de tamtam. Un supplément de 30,00 € par personne pour 15 minutes de représentation, cela est cher payé pour 15 minutes !
- 8) Toutes les visites ont été très rapides, faites au pas de courses, pas le temps de s'acheter un souvenir.
- 9) Le directeur de Ker Maroc annonce lui-même qu'il n'y a pas d'hôtels corrects à Erfoud, Ourzazate, etc. ??

- 10) Suite au(x) désagrément(s) vécu(s) avec l'hôtel de Fes, il nous a été promis un hôtel 5 étoiles pour le dernier jour. Cela n'a pas été le cas, que du contraire (hôtel en mauvais état).
- 11) Juste en compensation pour tous les désagréments de l'hôtel à Fes, la soirée mariage nous a été offerte.
- 12) C'est un voyage que j'ai réservé dans le but d'y fêter mes 30 ans (12 avril – jour du départ). J'ai eu le droit comme commentaire du guidé que celui-ci n'était pas tombé pendant le séjour (pourtant départ le 12 !!). Je ne demandais rien de particulier mais une petite attention fait toujours plaisir (cela avait été indiqué chez BT Tours via l'agence Gulliv'Air au moment de la réservation)

3.

Les parties n'aboutissent pas à un accord, de telle sorte que le 16 février 2020, les demandeurs s'adressent à la Commission de Litiges Voyages pour faire trancher le litige.

Les demandeurs réclament une indemnité de 2 x 900 EUR, soit 1.800 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 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

5.

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 notamment 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.

L'appréciation de la non-conformité est cependant liée aux attentes raisonnables que le voyageur pouvait avoir sur la base des informations contenues dans le contrat². L'obligation de résultat qui repose sur la responsabilité de l'organisateur de voyages est ainsi tempérée par le critère de l'attente *raisonnable* que le voyageur pouvait avoir lorsqu'il signait le contrat.

6.

Il incombe donc au voyageur de démontrer que le voyage n'était, raisonnablement, pas conforme à ce qui lui a été vendu ou promis. Il lui incombe également de prouver son dommage, en lien causal avec la non-conformité.

7.

Le collège arbitral est obligé de constater que les demandeurs n'apportent aucun élément de preuve des griefs qu'ils formulent à l'encontre de la défenderesse.

Hormis quelques photos insignifiantes et un témoignage vague, le dossier des demandeurs est vide.

Dans de telles conditions, le collège arbitral n'a d'autre choix que de débouter les demandeurs de leur demande.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable mais non fondée.

En déboute les demandeurs.

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

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*.

² B. TILLEMANS, «Niet-conformiteit van de pakketreis » in B. WYSEUR (ed.), « *Recht op Reis* », Brugge, Die Keure, p. 187 ;