

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 01/07/2021

POUR :

Monsieur **A**, belge, né le 14 mars 1937, domicilié à XXX, XXX, et son épouse Madame **B**, belge, née le 15 octobre 1939, domiciliée à la même adresse ;

Les requérants étant personnellement présents à l'audience et étaient représentés par Monsieur A et par sa fille, Madame C ;

CONTRE :

LA SRL OV, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro d'entreprise 000.000.000, ayant son siège social à XXX, XXX ;

Le défendeur était représenté à l'audience par Me D, avocat au Barreau de Bruxelles, dont les bureaux sont établis à XXX, XXX

Vu :

- les articles 1676 et s. du Code judiciaire ;
- Le formulaire signé par le requérant, reçu au greffe le 10 février 2021, par lequel la Commission de Litiges Voyages a été saisi ;
- le dossier de procédure, dûment constitué en langue française, comme demandé par le requérant ;
- la lettre de convocation des parties du 23 février 2021 à l'audience du 1er juillet 2021 ;
- les conclusions du requérant du 24 mars 2021 ;
- les conclusions de la défenderesse du 15 mars 2021 et du 3 avril 2021 ;
- les dossiers des parties et les documents déposés par celles-ci ;
- l'examen du dossier, effectué oralement lors de l'audience du 1er juillet 2021 ;

Les soussignés :

Maître E en sa qualité de Président du Collège Arbitral;

Madame F en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur G en sa qualité de représentant du secteur du voyage ;

tous ont élu domicile à la Commission de Litiges Voyages, City Atrium, Rue du Progrès, 50, 1210 Bruxelles ;

tous en leur qualité d'arbitres de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé à City Atrium, rue du Progrès, 50, 1210 Bruxelles ;

assistés de Madame H en sa qualité de Secrétaire Générale.

Sentence arbitrale suivante prononcée :

A. LES FAITS

1.

Madame C a réservé auprès de OV, un voyage prévu du 10 au 17 février 2020 à destination des Emirats Arabes Unis pour 4 personnes ; son époux Monsieur I et elle-même ainsi que ses parents Monsieur A et Madame B.

Le voyage comprenait des vols aller-retour entre Bruxelles et Sharjah auprès de la compagnie aérienne Turkish Airlines, quatre nuits à l'hôtel quatre étoiles Time Grand Plaza de Dubaï, deux nuits à l'hôtel cinq étoiles Waldorf Astoria de Dubaï et diverses excursions d'une journée, notamment à l'Atlantis The Palm et au Dubai Mall. En outre, les requérants ont payé un forfait d'excursion supplémentaire "découverte".

Comme les requérants souhaitaient voyager pendant la saison dite haute, ils ont payé un supplément haute saison ainsi qu'une assurance annulation.

Le prix total du voyage pour les requérants s'élevait à 1.800,00 euros.

2.

Le 10 février 2020, le groupe de voyageurs s'est rendu à l'aéroport de Zaventem où il est apparu qu'aucune carte d'embarquement ne pouvait être imprimée pour Madame B.

Les requérants ont alors contacté OV pour lui faire savoir qu'ils ne pouvaient pas embarquer car ils ne figuraient pas sur la liste des passagers. La compagnie Turkish Airlines a donc refusé de leur délivrer leurs cartes d'embarquement.

La défenderesse a confirmé qu'elle avait pris les mesures nécessaires pour transmettre les coordonnées de Madame B à la compagnie aérienne, ce qui impliquait que Madame B devait être inscrite sur la liste des passagers.

Madame C et son mari se sont ensuite rendus seuls à Sharjah. Monsieur A a décidé de ne pas voyager sans son épouse Madame B, compte tenu de son âge, et donc de ne pas laisser son épouse seule en Belgique.

Les requérants ont quitté l'aéroport de Zaventem et ont pris un taxi pour rentrer chez eux.

3.

Le 11 février 2020, les requérants se sont à nouveau rendus à l'aéroport de Zaventem, où ils ont acheté deux billets aller-retour via Connections entre Bruxelles et Sharjah auprès de la compagnie aérienne Turkish Airlines. Les requérants ont payé un montant de 1.400,00 euros pour ces billets.

À leur arrivée à Sharjah le 12 février 2020, les requérants ont pris un taxi à l'aéroport pour se rendre à l'hôtel Time Grand Plaza.

Les requérants n'ont pas participé aux excursions qui ont eu lieu les 11 et 12 février 2020, et n'ont pas non plus séjourné à l'hôtel jusqu'au 12 février 2020.

Les requérants ont organisé et payé eux-mêmes l'excursion à la Grande Mosquée d'Abu Dhabi le 14 février 2020.

4.

Après le voyage, les requérants ont contacté la défenderesse à plusieurs reprises et ont demandé le remboursement de divers postes de préjudice.

Ceux-ci ont été estimés à 3.145,75 euros dans la mise en demeure finale du 24 avril 2020 et comprenaient, entre autres, les frais de taxi entre l'aéroport de Bruxelles et leur domicile (aller-retour), les vols nouvellement achetés, les frais de l'excursion auto-organisée, ainsi qu'une compensation pour les jours manqués.

Le 15 septembre 2020, la défenderesse a confirmé que les requérants n'avaient effectivement pas participé à plusieurs excursions les premiers jours du voyage de groupe. En outre, la défenderesse a confirmé que le nom de Madame B figurait sur la liste des passagers et qu'un billet d'avion avait donc été émis à son nom. La défenderesse a demandé aux requérants de mettre à jour la communication de Turkish Airlines confirmant que Madame B ne figurait pas sur la liste des passagers.

Le 17 septembre 2020, Turkish Airlines a confirmé à Monsieur A que Madame B s'était présentée au comptoir d'enregistrement le 10 février 2020 dans les délais impartis, mais qu'aucune carte d'embarquement n'avait pu être imprimée, le numéro du billet étant manquant. Le nom de Madame B figurait bien dans le système, mais aucun billet n'avait été émis.

Ces informations ont été transmises à la défenderesse le 18 septembre 2020 et répétées le 28 septembre 2020.

5.

D'une part, Turkish Airlines a confirmé à OV que tout était en ordre et que Madame B pouvait embarquer. D'autre part, la compagnie aérienne indiquait au requérant qu'aucun ticket n'avait été émis. Il est donc facile d'imaginer la confusion de OV.

En date du 2 novembre 2020, OV reçoit enfin la confirmation de la part de Turkish Airlines que l'information que celle-ci a transmise à Monsieur A est correcte. OV prend alors bien entendu la décision de rembourser les 2 billets d'avion réservés par Monsieur A et Madame B, soit 700 EUR par personne.

Par un courrier du 15 novembre 2020, Madame B indique à OV ne pas accepter la proposition et insiste sur le remboursement à sa famille de la somme de 3.145,75 EUR.

Après s'être informée auprès de son agence réceptive à Dubaï, OV reçoit la confirmation que Monsieur A et Madame B n'ont pas pu participer à deux excursions sur place. Ces frais s'élevant au total à 300 euros. Ces montants sont ajoutés au décompte final. OV envoie ainsi un email le 11/12/2020 avec une offre s'élevant à 1.700 euros au total, soit un montant de 850 euros par personne.

Cette proposition est une nouvelle fois refusée par Madame C dans un email datant du 16 décembre 2020 (Pièce 20201215 DEM). Suite à ce refus, OV indique que cette proposition est finale et qu'aucun dédommagement complémentaire ne sera attribué.

6.

Monsieur A n'étant pas satisfait des négociations avec OV, a décidé de saisir la Commission de Litiges Voyages pour trancher ce litige.

B. LES RÉCLAMATIONS

Par le biais du formulaire daté du 10 février 2021, les requérants demandent la réparation des dommages subis, estimés à un montant de 3.145,75 euros.

Par leurs conclusions du 24 mars 2021, les requérants étendent leur demande de dommages et intérêts à un montant de 4.060,75 euros.

Par ses conclusions de synthèse du 03 avril 2021, la défenderesse demande à la Commission de faire déclarer la demande des requérants partiellement fondée.

La défenderesse demande à la Commission Litiges Voyages de:

- Confirmer que Monsieur A a droit uniquement au remboursement de la somme forfaitaire de 2.146 euros suivant le décompte repris au point 32 des conclusions de OV et dans le dispositif;
- Condamner chaque partie à la moitié des frais de procédure devant la Commission Litiges Voyages.

C. LA PROCEDURE

Le Collège Arbitral, après avoir examiné l'affaire, se déclare compétent pour en connaître.

D. LA QUALIFICATION DE LA RELATION CONTRACTUELLE

Le contrat entre la défenderesse et les requérants a été conclu le 23 mai 2019 de sorte que la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyages s'applique.

Il ressort des pièces du dossier que la défenderesse en l'espèce a agi en tant qu'organisatrice à l'égard des requérants, de sorte qu'un contrat de voyage à forfait a été conclu au sens de l'article 2, 3° de la loi du 21 novembre 2017.

Cette qualification n'est pas contestée.

E. EXAMEN

10.

Suivant les articles 34 et 36 de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage, l'organisateur est responsable de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage. Si le voyageur a dû remédier lui-même à la non-conformité, il est en droit de réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

Suivant l'article 45 de la loi, le professionnel est responsable de toute erreur due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable et, s'il a accepté d'organiser la réservation d'un voyage à forfait, il est responsable des erreurs commises pendant le processus de réservation.

Ensuite, conformément aux articles 47 à 49 de la loi, l'organisateur octroie une réduction de prix ou un dédommagement au voyageur pour la période de non-conformité des services fournis.

11.

Il n'est pas contesté que les requérants ont été confrontés à une non-conformité. L'organisateur reconnaît sa responsabilité à cet égard.

Les requérants avaient le droit d'engager des frais pendant leur voyage afin de rectifier eux-mêmes cette non-conformité. Ces frais doivent être remboursés par l'organisateur.

Enfin, le voyageur a droit à un dédommagement pour le préjudice subi suite à la non-conformité.

Il n'est pas possible d'obtenir une indemnisation pour des services de voyage qui ont été partiellement manqués pendant le voyage et, en même temps, d'être remboursé pour les dépenses engagées sur place afin de pouvoir continuer à bénéficier du service de voyage en question.

Ainsi, les requérants ne peuvent pas être indemnisés pour les excursions manquées et recevoir en même temps un remboursement des dépenses qu'ils ont engagées pour pouvoir quand même faire l'excursion.

Par conséquent, l'évaluation des dommages présentée par les requérants doit être réduite.

Étant donné qu'ils sont arrivés sur place le 12 février 2020, ils n'ont pas pu participer aux 2/7e du voyage à forfait. Cela signifie également qu'ils ont pu participer à 5/7e du voyage.

Toutefois, la Commission de Litiges Voyages est d'avis que les requérants ont subi un préjudice du fait de la non-conformité du voyage à forfait, qui est imputable à l'organisateur et doit, conformément à la loi sur les voyages, être indemnisé par celui-ci. Ces dommages sont plus élevés que leurs propres coûts. En outre, ils doivent être indemnisés pour les nuits non passées.

Compte tenu des conclusions des deux parties et des pièces du dossier, la Commission de Litiges Voyages est d'avis que, en toute équité, une indemnité forfaitaire de 2.500,00 EUR est suffisante pour réparer les dommages subis par Monsieur A et par Madame B.

La Commission Litiges Voyages condamne OV à payer 2.500,00 euros à Monsieur A et à Madame B.

POUR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant par défaut,

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

Déclare que la demande des requérants à l'encontre du défendeur est recevable mais que partiellement fondée;

Confirme que Monsieur A et Madame B ont droit uniquement au remboursement de la somme estimée équitablement à 2.500,00 EUR ;

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES le 1er juillet 2021.