

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 21 octobre 2024

En cause :

Madame A, de nationalité Belge, née le 20 novembre 1968, domiciliée à XXX, XXX

Et

Madame B, de nationalité Belge, née le 25 septembre 1963, domiciliée à XXX, XXX

Demanderesses présentes à l'audience

Contre :

OV dont le siège social est établi en France, XXX, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro FR 000.000.0000

Défenderesse, ni présente, ni représentée.

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 20 août 2024;
- le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- la convocation, du 22 août 2024, des parties à comparaître à l'audience du 21 octobre 2024;
- l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 21 octobre 2024.

Nous, soussignés :

- Maître C, Présidente du Collège Arbitral,
- Madame D, représentant les consommateurs,
- Monsieur E, représentant 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 F, en sa qualité de greffière

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

En date du 11 janvier 2024, les demanderesse ont réservé auprès de la défenderesse un voyage à destination de Hurghada (Egypte) du 23 mai 2024 au 4 juin 2024.

Le voyage comprenait les vols aller et retour entre Bruxelles et Hurghada via Istanbul avec Pegasus Airlines, le séjour à l'Hôtel Kairaba Aqua Mondo Soma Bay en formule tout inclus et dans une chambre double Standard Vue piscine.

Le prix total du séjour payé par les demanderesse s'élevait à la somme de 2.092 euros.

2.

Dix jours avant le départ, les demanderesse sont informées que l'hôtel Kairaba Aqua Mondo Soma Bay ne peut pas les accueillir. En concertation avec un collaborateur de la défenderesse, les demanderesse sélectionnent un autre hôtel, notamment l'Hôtel Amwaj Beach Club Resort. En compensation, un sur-classement de l'hébergement est accordé. Les demanderesse pourront bénéficier d'un séjour en chambre double avec vue sur la mer.

Le prix de cette nouvelle réservation est de 1.892 euros.

3.

A leur arrivée, les demanderesse ont constaté que cet hôtel n'était en réalité qu'un 4 étoiles, avec des services et des équipements de niveau 3 étoiles, ainsi qu'une hygiène douteuse. Elles ont contacté la défenderesse pour demander un changement d'hôtel et ont suggéré de retourner à un établissement qu'elles avaient déjà fréquenté avec VPG. Malgré tous les messages échangés avec la défenderesse et ses représentants sur place, aucune solution n'a été proposée par la défenderesse.

Les demanderesse ont quitté l'Hôtel Amwaj Beach Club Resort le 26 mai 2024 et se sont rendues à l'Hôtel Desert Rose qu'elles ont payé sur place. Elles ont informés la défenderesse de leur démarche et ont demandé la prise en charge de cet hôtel.

La défenderesse a fait le nécessaire pour le transfert vers l'aéroport et a demandé de lui envoyer les frais de taxi entre les deux hôtels, mais n'a pas répondu sur la question des frais d'hôtel.

Le jour du retour, les demanderesse ont été confrontées avec une nouvelle erreur de la défenderesse. Celle-ci avait prévu un transfert le 4 juin à 23.45, alors que le vol était prévu à 2h45.

4.

Après leur retour, les demanderesse essaient de déposer leur plainte via le site de la défenderesse, sans succès.

Le 8 juin 2024, elles envoient une mise en demeure par envoi recommandé dans laquelle elles demandent un dédommagement de 2.390,98 euros.

Sans réaction de la part de la défenderesse, elles s'adressent à la Commission de Litiges Voyages où elles entament une procédure d'arbitrage.

B. PROCEDURE

5.

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

C. DEMANDES

6.

Dans le questionnaire de saisine, les demanderesses réclament une indemnité de 2.900 euros qu'elles motivent ainsi :

(Hôtel) Payé après changement localité (Car déjà payé le 1^{er} hôtel) : 1.419,98 euros

Taxi : 30 euros

Compensation ou \neq entre les Prix de Kairaba Aqua et AMWAJ : 200 euros

6 Jours de non vacances à régler les soucis : 946 euros

Compensation pour les désagréments : 309 euros

7.

La Défenderesse propose dans ses conclusions un dédommagement de

30% pour les 3 nuitées consommées au Amwaj Hôtel : 85.50 euros

une compensation de 50% pour les deux nuitées impactées par les horaires des vols : 95 euros

le remboursement des frais de taxi : 30 euros

un bon d'achat de 150 euros en guise de dédommagement pour compenser le stress vécu.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

8.

Un contrat de voyage à forfait 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 ») a été conclu en l'espèce ;

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

E. DISCUSSION

1.

Aucun motif d'irrecevabilité n'est soulevé par les parties et le Collège Arbitral estime qu'aucun motif d'irrecevabilité ne peut non plus être retenu d'office.

2.

Il ressort des pièces du dossier que la défenderesse dans la présente affaire a agi à l'égard des demanderesses en tant qu'organisateur du voyage au sens de l'article 2, 8° de la loi du 21 novembre

Numéro de dossier : SA 2024-032

2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (ci-après dénommée « la Loi du 21 novembre 2017 »), à la suite de quoi un contrat de voyage à forfait a été conclu entre les demanderesses et la défenderesse au sens de l'article 2, 3° de la loi sur les voyages.

En vertu de 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.

En ce qui concerne plus particulièrement l'article 33 de la loi du 21 novembre 2017, la Commission de Litiges Voyages a déjà jugé que l'organisateur a une obligation de résultat, qui le rend responsable dès qu'il y a non-conformité, c'est-à-dire dès que le voyage ne se déroule pas comme convenu. L'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage inclus dans un voyage à forfait est appelée une non-conformité.

La notion de non-conformité est traitée aux articles 34 et suivants de la loi du 21 novembre 2017.

L'article 34 de la loi du 21 novembre 2017 prévoit que le voyageur informe l'organisateur, sans retard excessif et eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.

L'article 35 de la loi du 21 novembre 2017 dispose que si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela: 1° est impossible, ou 2° entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité conformément au présent article, les articles 47 à 52 s'appliquent.

En vertu de l'article 36 de la loi du 21 novembre 2017, si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier a la possibilité de le faire lui-même et de demander le remboursement des frais nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur fixe un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est nécessaire.

En vertu de l'article 48 de ladite loi du 21 novembre 2017, le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis. L'article 49 précise en outre que le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis.

3.

Il ressort du dossier que les demanderesses ont immédiatement signalé les problèmes sur place et à la défenderesse.

4.

Après avoir pris connaissance des dossiers soumis à son appréciation et après avoir entendu les demanderesses à l'audience, le Collège Arbitral suit la position de ces dernières que l'Hôtel Amwaj Beach Club Resort n'est pas de qualité équivalente à un hôtel 5 étoiles de luxe.

On ne peut donc guère contester que l'hôtel n'était pas équivalent.

Numéro de dossier : SA 2024-032

D'ailleurs, suite à la modification unilatérale de Voyagé Privé, un montant de 200,00 € a déjà été déduit.

Ce montant représente la différence entre les deux réservations et a entre-temps été remboursé.

5.

Par courriel du 26 mai 2024 (pièce 5 du dossier des demanderesse), la défenderesse a reconnu sa responsabilité et a confirmé qu'elle prendrait contact avec l'hôtel pour demander le remboursement de la totalité du séjour.

6.

Par la suite la partie défenderesse ne remboursera toutefois pas les frais d'hôtel Amwaj Beach Club Resort et ce n'est que dans le cadre de la procédure devant la Commission de Litiges Voyages qu'elle fera pour la première fois une proposition qui n'est toutefois pas acceptable pour les demanderesse.

7.

En l'espèce, le Collège arbitral estime que la partie défenderesse n'a pas remédié à temps aux non-conformités soulevées par les demanderesse.

Les demanderesse sont dès lors en droit de réclamer une réduction de prix appropriée et des dommages-intérêts conformément aux articles 48 et 49 de la loi du 21 novembre 2017.

Le Collège arbitral attribue aux demanderesse à ce titre les sommes suivantes :

- Le remboursement des frais de l'hôtel Desert Rose à concurrence d'un montant de 1.419,98 euros
- Le remboursement des frais de taxi à concurrence d'un montant de 30 euros
- Le remboursement à 100 % de 3 nuitées à l'hôtel Amwaj Beach Club Resort, soit un montant de 285,00 euros
- Une compensation de 50 % pour les deux nuitées impactées par les horaires de vol, soit un montant de 95,00 euros.

Ces sommes représentent un total de 1.829,98 euros.

Il n'y a pas lieu de tenir compte du paiement de 200,00 euros, réclamée par les demanderesse, qui représente la différence entre les deux réservations et qui a déjà été remboursée.

Numéro de dossier : SA 2024-032

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 demanderessees,

Constate que la demande des demanderessees est recevable et fondée dans la mesure précisée ci-après.

Condamne la partie défenderesse au paiement aux demanderessees de la somme totale de 1.829,98 euros.

Déboute les demanderessees de leur demande pour le surplus ;

Ainsi prononcé à l'unanimité à BRUXELLES, le 21 octobre 2024.