

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 17 OCTOBRE 2023

En cause :

Monsieur A, de nationalité Belge, né le 1 mars 1973 et **Monsieur B**, de nationalité Belge, né le 17 octobre 2004, domiciliés à XXX, XXX,

Demandeurs, dont Monsieur A était présent à l'audience ;

Contre :

OV ltd, dont le siège social est sis à XXX, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises Suisse, sous le numéro CHE-000.000.000,

Défenderesse, représentée à l'audience par Maître C, loco Maître D, dont les bureaux sont situés à XXX, XXX ;

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 1 aout 2023 ;
 - 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 16 aout 2023, des parties à comparaître à l'audience du 17 octobre 2023;
 - l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 17 octobre 2023.
-

Nous, soussignés :

- Maître E, Président du Collège Arbitral,
- Madame F, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur G, représentant le secteur 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 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 H, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Les Demandeurs ont réservé auprès de la Défenderesse, deux séjours linguistiques. Le premier voyage a eu lieu du 28 novembre 2022 jusqu'au 17 février 2023, avec destination Brisbane (Australie). Le deuxième voyage avec destination Dublin (Irlande) a eu lieu du 15 au 28 mai 2022.

Les Demandeurs ont payé la somme de 5.810,00 EUR pour le premier voyage et 990,00 EUR pour le second.

2.

Selon les pièces du dossier, une confusion s'est créée à l'égard de certains services de voyage, qui seraient, ou non, inclus dans le contrat. Cela a conduit à une discussion entre les parties concernant le montant total à payer pour les deux voyages. Selon les Demandeurs, les devis ne correspondaient pas aux factures.

La discussion entre les parties concernant le montant total et le paiement des voyages, s'est poursuivie pendant et après les voyages. Les Demandeurs ont payé les montants qu'ils estimaient corrects avant le début des voyages. La Défenderesse prétend qu'une somme de 1.259,00 reste due. Ce montant est contesté.

3.

Le voyage à Brisbane prévoyait des cours de langue intensifs, l'hébergement dans une famille d'accueil du 27 novembre 2022 au 18 février 2023 et les transferts depuis et vers l'aéroport de Brisbane.

Cependant, lorsque monsieur B est arrivé à Brisbane, il a été livré à lui-même puisque aucun transport, ni hébergement ne lui a été fourni. Les Demandeurs ont eux-mêmes dû prévoir un hébergement improvisé et ont ensuite contacté la Défenderesse. Après quelques jours, la Défenderesse a fourni un logement alternatif (une résidence) où le jeune monsieur B a pu séjourner. Il a commencé ses cours le 28 novembre 2022 comme prévu.

La Défenderesse, estimant que le montant total du voyage n'était pas payé, a raccourci le voyage de 12 semaines de cours de langue, à 10 semaines. Monsieur B a continué à séjourner à BRISBANE jusqu'à la fin prévue du voyage, mais sans pouvoir participer aux cours.

B. PROCEDURE

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

La Commission de Litiges Voyages observe que la personne morale contre laquelle la demande est formulée n'est pas juridiquement l'organisateur du voyage à forfait. En effet, selon le bon de commande, l'organisateur est la société-mère de la Défenderesse, à savoir OV Ltd, établie à XXX, XXX, Suisse.

Or, il ressort de l'ensemble de la procédure que la Défenderesse est la représentante de cette société en Belgique et s'identifie à elle pour les besoins de la présente procédure. Aucune des parties ne formule d'observations à cet égard.

C. DEMANDES

Les Demandeurs demandent que la Défenderesse soit condamnée à verser une indemnité de 1.249,00 EUR.

La Défenderesse soutient que la demande des Demandeurs doit être déclarée recevable, mais non fondée. Elle demande instamment le paiement du montant restant dû de 1.259,00 EUR.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

Un contrat de voyage à forfait a été conclu 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 »).

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

E. DISCUSSION

1.

Ni les Demandeurs, ni la Défenderesse n'apportent le bon de commande ou les informations précontractuelles du voyage. Les Demandeurs soutiennent qu'ils n'ont reçu les conditions générales et particulières de la Défenderesse qu'après la réservation. Il y aurait eu une grande confusion avant le début du voyage, quant à la famille d'accueil dans laquelle monsieur B allait séjourner. Cette confusion apparaît également à la lecture de la correspondance apportée par les Demandeurs.

Les parties se contredisent sur le calcul correct du prix des deux voyages. La Collège Arbitral ne peut donc se prononcer à ce propos.

Il est cependant établi que les Demandeurs ont réservé deux voyages auprès de la Défenderesse. Avant le début des voyages, les demandeurs ont payé les montants qu'ils estimaient corrects sur base des devis et de la correspondance.

2.

Conformément à 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.

L'article 35 de la loi du 21 novembre 2017 stipule que l'organisateur doit remédier à la non-conformité si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait. Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité, le voyageur aura droit à une réduction de prix ou un dédommagement approprié. Une non-conformité est l'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage compris dans un voyage à forfait.

Conformément à l'article 48 de la loi du 21 novembre 2017, le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

3.

La Défenderesse ne conteste pas que monsieur B n'a pas été accueilli à l'aéroport à son arrivée à Brisbane, ni qu'elle a raccourci le voyage de deux semaines en raison du prétendu défaut de paiement du prix de voyage.

Certains des services de voyage inclus dans le voyage à forfait, n'ont pas été fournis. Les Demandeurs ont dû se débrouiller seuls afin de pouvoir effectuer le voyage dans la mesure du possible. Le fait qu'il y ait eu une discussion sur le montant du prix du voyage et que les Demandeurs n'aient payé que ce qu'ils croyaient être le prix correct du voyage, ne justifie pas l'inexécution partielle par la Défenderesse de ses obligations contractuelles. La Défenderesse ne prouve pas que la non-conformité était due aux Demandeurs.

4.

Au vu de ce qui précède, les Demandeurs ont droit à une réduction de prix appropriée pour la période durant laquelle il y a eu non-conformité des services fournis. Monsieur B n'a pas pu profiter des cours de langue pendant les deux dernières semaines.

La réclamation, évaluée d' 1.249,00 EUR est dès lors juste et équitable.

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 Demandeurs,

Constata que la demande des Demandeurs à l'encontre de la Défenderesse est fondée,

Condamne la Défenderesse au paiement de la somme de 1.249,00 EUR à titre de compensation financière

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 17 octobre 2023.