

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 23 février 2023

En cause:

Monsieur **A**, de nationalité belge, né le 28 juin 1966, Madame **B**, de nationalité belge, née le 17 avril 1968, Melle **C**, de nationalité belge, née le 13 septembre 2003, domiciliés ensemble à XXX, XXX

Et Melle **D**, de nationalité belge, née le 19 mai 2003, domiciliée à XXX, XXX

Demandeurs représenté à l'audience par Mr. A

Contre:

OV, ayant son siège social à XXX, XXX, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE000.000.000

Défenderesse pas présent, ni représentée

Nous 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 des consommateurs;

Monsieur H, en sa qualité de représentant de l'industrie du tourisme ;

Madame I, 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 J, 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 4 décembre 2022 ;

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 la lettre du 12 décembre 2022 convoquant les parties à comparaître à l'audience du 23 février 2023 ;

Vu l'instruction de l'affaire à l'audience du 23 février 2023 ;

Compte tenu du fait que le collège arbitral établit qu'elle est autorisée à connaître de la présente affaire;

B. En ce qui concerne le fond de l'affaire

1. Les faits pertinents et l'objet de la demande

1.

Des dossiers et pièces déposés par les parties il résulte que les demandeurs ont réservé le 28 février 2022 un voyage pour quatre personnes en France – Martinique du 9 au 17 avril 2022.

La réservation comprenait les vols aller-retour Charleroi – Fort de France Lamentin – Charleroi et le séjour à l'hôtel « *Les Villas du Lagon* » pour un prix total de 8.770,08 EUR.

2.

Selon le document de voyage « *Your Travel Itinerary & e-Ticket receipt* » le vol aller avait été réservé en classe S-PREMIUM ECONOMY. Les cartes d'embarquement mentionnaient par contre classe M ECONOMY.

Les demandeurs ont dès lors effectué le voyage aller en classe M ECONOMY.

3.

Arrivé sur place, les demandeurs ont contacté leur agence par téléphone et par courriel afin de l'informer de ce désagrément et en demandant un upgrade pour les vols retour.

Le 15 avril 2022, les demandeurs ont envoyé un deuxième et troisième courriel, exprimant leur déception de ne pas avoir reçu de réponse.

Ils mentionnaient que selon leur calcul la différence de prix entre les deux classes de vol était d'environ 2.000 EUR. Ils réitéraient leur demande d'un upgrade pour les vols de retour et informaient l'agence que sauf réponse dans les 15 jours, soit au plus tard le 29 avril 2022, ils s'adresseraient à la Commission de Litiges Voyages.

4.

Le 4 décembre 2022, les demandeurs ont introduit une plainte auprès de la Commission de Litiges Voyages, réclamant un dédommagement de 2.000 EUR.

2. Qualification de la relation contractuelle

5.

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 »).

La qualification de la défenderesse comme détaillant au sens de l'article 2, 9° de la Loi du 21 novembre 2017, soit comme un professionnel autre que l'organisateur qui vend ou offre à la vente des voyages à forfait élaborés par un organisateur, n'est pas sujette à discussion.

3. Discussion

6.

Encore que le contrat de vente du voyage à forfait du 28 février 2022 ne mentionne pas la classe des vols aller-retour, le document « *Your Travel Itinerary & e-Ticket receipt* » quant à lui précise bien que le vol aller Charleroi – Fort de France est en classe S PREMIUM ECONOMY.

Il peut dès lors être admis que le vol aller a bien été réservé en cette dernière classe de confort.

7.

Au moment d'obtenir les cartes d'embarquement, il s'est avéré que la défenderesse avait réservé des sièges en classe ECONOMY en lieu et place de sièges en S PREMIUM ECONOMY. Cette erreur n'a plus pu être rectifiée et les demandeurs ont été contraint à faire le voyage aller en classe ECONOMY.

La défenderesse n'a pas donné suite à la demande des demandeurs de pouvoir bénéficier, en compensation, de sièges en classe S PREMIUM ECONOMY pour le vol retour.

L'erreur en ce qui concerne la classe des vols étant imputable à la défenderesse, celle-ci est tenue à dédommager les demandeurs pour le désagrément subi.

8.

Les demandeurs évaluent la différence de prix entre un billet d'avion en S PREMIUM ECONOMY et un billet en M ECONOMY en l'occurrence à 500,00 EUR et réclament dès lors un dédommagement de 500,00 EUR x 4 = 2.000,00 EUR.

Ils n'apportent cependant aucune preuve à l'appui de leur évaluation.

9.

Le Collège arbitral est d'avis que le dommage subi par les demandeurs suite au fait qu'ils ont dû voyager à l'aller en classe M ECONOMY au lieu de classe S PREMIUM ECONOMY peut être évalué *ex aequo et bono* à 200,00 EUR par personne, soit à 800,00 EUR au total.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable et fondée dans la mesure précisée ci-après.

Condamne la partie défenderesse au paiement au demandeurs de la somme de 800,00 EUR au titre de dommages-intérêts. .

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 23 février 2023.