

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 12 AOUT 2024

En cause :

Monsieur A, de nationalité belge, né le 25 février 1983, **Madame B**, de nationalité belge, née le 11 mars 1984, et leurs enfants, **Mademoiselle C** et **Monsieur D**, tous domiciliés à 4987 STOUMONT, Andrimont 46.

Demandeurs, représenté par Maître E, avocat, (association d'avocats) avec cabinet situé à XXX, XXX

Contre :

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

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 4 avril 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 26 avril 2024, des parties à comparaître à l'audience du 8 juillet 2024 ;
- La décision de report à l'audience du 12 août 2024;
- L'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 12 août 2024.

Nous, soussignés :

- Maître F, Président du Collège Arbitral,
- Madame G, représentant le secteur de la consommation,
- Madame H, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur I, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,
- Monsieur J, 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 K, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Le Collège Arbitral reprend un résumé des faits. Cela n'exclut pas que, lors de l'évaluation ultérieure, il soit tenu compte de l'ensemble des faits et des pièces du dossier soumises par les parties.

2.

La partie demanderesse a réservé un séjour de ski auprès de la partie défenderesse pour la période du 3 au 10 mars 2024 à la station de l'Alpe d'Huez. Pendant ce séjour, la partie demanderesse et ses enfants ont été victimes d'une grave gastro-entérite et/ou intoxication alimentaire pendant trois jours. La partie demanderesse a déposé une réclamation écrite auprès de la partie défenderesse le 9 mars 2024, qui en a accusé réception le même jour, exprimant sa sympathie tout en faisant une recommandation commerciale.

3.

Le 3 avril 2024, la partie défenderesse a refusé toute intervention, affirmant que des protocoles d'hygiène et de sécurité stricts étaient en place dans le village et qu'aucune anomalie n'avait été détectée durant la période du séjour. La partie défenderesse a réitéré cette position le 10 avril 2024, suggérant que les symptômes étaient dus à une infection virale et proposant de faire examiner les dossiers médicaux de la partie demanderesse par leur médecin-conseil.

4.

Une demande de conciliation a été déposée par la partie demanderesse, sans qu'il n'y ait de suite. Finalement, la partie demanderesse a déposé une demande d'arbitrage.

B. PROCEDURE

5.

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

La compétence de la Commission Litiges Voyages n'est pas contestée par les parties.

C. DEMANDES

6.

Les Demandeurs demandent que la Défenderesse soit condamnée à verser une indemnité de 2.500,00 EUR ainsi qu'une indemnité de procédure de 350,00 EUR. Ils réclament également une indemnité de 227,00 EUR pour une journée de ski manquée.

7.

La Défenderesse soutient que la demande des Demandeurs doit être déclarée recevable, mais non fondée.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

8.

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

9.

Les Demandeurs soutiennent qu'ils ont souffert de gastro-entérite pendant trois jours durant leur séjour, ce qu'ils ont également signalé immédiatement à la Défenderesse. Cette affirmation n'est pas contestée par la Défenderesse.

Les Demandeurs imputent leur maladie à une mauvaise hygiène dans l'hôtel, tandis que la Défenderesse affirme que des protocoles d'hygiène et de sécurité stricts étaient en place dans le village et qu'aucune anomalie n'avait été détectée durant la période du séjour. Cependant, les Demandeurs fournissent plusieurs témoignages indiquant qu'une véritable épidémie de gastro-entérite sévissait pendant leur séjour.

Les Demandeurs reprochent à la Défenderesse de ne pas avoir pris suffisamment de mesures pour prévenir l'épidémie et la propagation de la maladie.

10.

Conformément à l'article 43 de la loi du 21 novembre 2017, l'organisateur est tenu de fournir une assistance appropriée dans les plus brefs délais si le voyageur rencontre des difficultés durant son voyage ou ses vacances.

11.

Il est établi que les Demandeurs ont rencontré des difficultés durant la seconde moitié de leur séjour et en ont informé la Défenderesse.

Les Demandeurs soutiennent que la Défenderesse a manqué à son obligation d'assistance et rendent cette affirmation crédible. La Défenderesse ne prouve pas qu'elle a fait tout ce qui était en son pouvoir pour remplir son obligation d'assistance. Elle ne démontre pas avoir pris toutes les mesures nécessaires pour prévenir la propagation de la maladie et fournir une aide appropriée aux Demandeurs.

12.

En raison de leur maladie, les Demandeurs n'ont pas pu pleinement profiter de leurs vacances pendant trois jours.

La perte de jouissance du voyage ou des vacances est difficile à quantifier. Le Collège Arbitral accorde donc aux Demandeurs, *ex aequo et bono*, une indemnité de 700,00 EUR à la charge de la Défenderesse.

13.

Le Collège Arbitral n'accorde pas d'indemnité de procédure aux Demandeurs.

Numéro de dossier : A 2024-019

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,

Constate que la demande des Demandeurs à l'encontre de la Défenderesse est en partie fondée,

Condamne la Défenderesse au paiement de la somme de 700,00 EUR.

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 12 août 2024.