

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

En cause :

Madame A , de nationalité belge, née le 4 janvier 1976, et Monsieur B, de nationalité belge, né le 30 mars 1980, agissant tant pour eux-mêmes que pour leurs enfants mineurs, Mademoiselle C, de nationalité belge, née le 20 septembre 2012 et Monsieur D, de nationalité belge, né le 12 janvier 2019, tous domiciliés à XXX, XXX

Demandeurs, représentés à l'audience par Mme A

Contre :

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

Défenderesse, représentée à l'audience par Maître E, loco Maître F, cabinet d'avocats, dont les bureaux sont situés à XXX, XXX.

-
- 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 22 janvier 2024 ;
 - Vu le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
 - Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
 - Vu la convocation du 23 janvier 2024 des parties à comparaître à l'audience du 21 mars 2024 ;
 - Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 21 mars 2024.
-

Nous, soussignés :

- Maître G, avocat, en sa qualité de président du collège arbitral ;
- Madame H, en sa qualité de représentante des consommateurs ;
- Monsieur I, en sa qualité de représentant des consommateurs ;
- Monsieur J, en sa qualité de représentant de l'industrie du tourisme ;
- Madame K, 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 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 L, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. LES FAITS

1.

Le 10 mai 2023, les demandeurs ont réservé via le site internet de la défenderesse un voyage en Martinique du 19 août 2023 au 26 août 2023.

Le voyage comprenait les vols aller et retour et le séjour pour 4 personnes au village vacances de la défenderesse.

Les détails de la réservation étaient :

- Mme A : 995 euros
- Mr B : 995 euros
- Mr D, né le 12 janvier 2019 : 0 euros
- Melle C, née le 12 janvier 2019 : 0 euros

Le prix total du voyage s'élevait à 2.070 euros (80,00 EUR de cotisations d'adhésion compris).

2.

Le 23 mai 2023, les demandeurs ont effectué une deuxième réservation par téléphone pour prolonger la durée de leur voyage initial du 15 août 2023 au 19 août 2023 pour le prix total de 1.820 euros.

La défenderesse a repris les données initiales renseignées par les demandeurs lors de la première réservation pour effectuer la seconde réservation.

Les détails de la réservation étaient :

- Mme A : 910 euros
- Mr B : 910 euros
- Mr D, né le 12 janvier 2019 : 0 euros
- Melle C, née le 12 janvier 2019 : 0 euros

Le prix total du voyage s'élevait à 1.820 euros.

3.

Le 11 août 2023, les demandeurs ont contacté la défenderesse afin d'obtenir des informations sur les documents de voyage requis. A ce moment, ils se sont rendus compte que la date de naissance renseignée lors des réservations pour leur fille C était erronée. Mlle C est née le 20 septembre 2012 au lieu du 12 janvier 2019.

Par conséquent, le voyage pour la fille des demandeurs n'était pas gratuit mais payant. La défenderesse a établi deux nouveaux contrats de voyages pour des montants totaux de 2.764 euros et 2.457 euros.

Les demandeurs ont payé ces factures. Ils estiment toutefois que l'erreur de date de naissance ne leur est pas imputable et réclament le remboursement de la différence, soit de la somme de 1.331,00 EUR

4.

Après leur retour de vacances, les demandeurs ont contacté le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages dans le but d'engager une procédure de conciliation. Cette procédure a été arrêtée car la partie défenderesse n'a pas donné de suite à cette demande.

5.

Le 22 janvier 2024, les demandeurs ont introduit une demande d'arbitrage.

B. LA PROCEDURE

6.

Le Collège Arbitral, après examen du dossier et des pièces soumises à son appréciation, se déclare compétent pour connaître du litige.

C. LES DEMANDES DES PARTIES

7.

Dans le questionnaire introductif d'instance par lequel les demandeurs ont saisi la Commission de Litiges Voyages, ils réclament de la part de la défenderesse le paiement de la somme de 1.331 euros, ce qui correspond à la somme payé pour leur fille, et un dédommagement pour le dommage subi.

La défenderesse conteste cette demande et sollicite que les demandeurs soient déboutés de leur demande.

D. LA QUALIFICATION DU CONTRAT

8.

Le Collège Arbitral constate qu'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 « la Loi Voyages») a été conclu entre parties.

Cette qualification ne fait pas objet de contestation ou de débat entre parties.

E. LA DISCUSSION

9.

La première réservation a été effectuée sur le site web de la partie défenderesse par les demandeurs eux-mêmes. Ce sont donc les demandeurs – et non la défenderesse – qui n'ont pas correctement renseigné la date de naissance de leur fille, ce qui n'est par ailleurs pas contesté par les demandeurs.

Lors de la seconde réservation, que les demandeurs ont fait par téléphone, la défenderesse s'est basé à juste titre sur les données initiales renseignées par les demandeurs lors de leur première réservation.

La défenderesse ne pouvait en effet pas savoir que la date de naissance renseignée de la fille des demandeurs était erronée.

10.

L'article 3 des conditions générales de la défenderesse dispose :

« 3.1 La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait doit fournir à l'organisateur et au détaillant tous les renseignements utiles qui pourraient influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage.

3.2 Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur et / ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être portés en compte ».

Aux termes de l'article 46 de la Loi Voyages : « **un professionnel n'est pas responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au voyageur ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables** ».

A l'article 2.1 des conditions particulières de la défenderesse, il est en outre prévu que :

« **Les Forfaits sont des produits personnalisables dont la composition finale dépend de la demande spécifique du G.M® en application de plusieurs critères variables tels que la date de réservation, la date de début de séjour, la durée du séjour, le type d'hébergement choisi (chambre supérieur Deluxe, Suite, Villas, Appartements-Chalets, etc... selon les catégories disponibles en Resort), le type de transport (Vol affrété, Vol régulier sur des classes de réservation ou pas, Vol low cost, Vol ...), l'âge du G.M®, ainsi que l'ajout le cas échéant de prestations à la carte (stage de golf, XXX®,...)** ».

11.

En l'occurrence, il ne peut être contesté raisonnablement que l'erreur dans la date de naissance de la fille des demandeurs, était imputable à ceux-ci puisqu'ils ont eux-mêmes introduit les dates de naissance de leurs enfants. Il ne peut donc être reproché à la partie défenderesse d'avoir tenu compte de cette date lors des réservations, même si les demandeurs avaient déjà réservés des vacances auprès de la défenderesse dans le passé.

12.

En plus, il n'y a aucune raison d'octroyer aux demandeurs un remboursement d'une partie du prix payé, vu que le prix payé par les demandeurs correspond bien au prix correct, tenant compte de l'âge correct de Mlle C.

Les demandeurs n'apportent pas non plus la preuve d'un quelconque dommage qu'ils auraient subi et qui par ailleurs n'est pas évalué.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

Statuant de manière contradictoire à l'encontre de toutes les parties,

Se déclare compétent pour connaître de la demande des demandeurs,

Constate que la demande des demandeurs à l'encontre de la défenderesse est recevable mais non fondée.

Déboutent les demandeurs dès lors de leur demande.

Ainsi prononcé à l'unanimité, à Bruxelles, le 21 mars 2024.