

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 27 mars 2025

En cause :

M. A., domicilié à XXX, XXX

Présent à l'audience

Contre :

IV, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000, ayant son siège social à XXX, XXX

Première défenderesse ni présente, ni représentée à l'audience

OV, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000, ayant son siège social à XXX, XXX,

Deuxième défenderesse représentée lors de l'audience par M. B

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 6 février 2025 ;
- 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 11 février 2025, des parties à comparaître à l'audience du 27 mars 2025 ;
- L'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 27 mars 2025.

Nous, soussignés :

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

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Le plaignant, M. A, a réservé un voyage à forfait via IV avec AV pour un séjour au Mexique, comprenant des visites à Cancún, Cozumel et Playa del Carmen, du 20 novembre au 3 décembre 2024.

2.

Lors de son arrivée le 20 novembre 2024, M. A a constaté que sa chambre d'hôtel réservée n'était plus disponible. À 22h00 (heure locale en Belgique), après avoir contacté les numéros d'urgence locaux au Mexique, M. A a appris qu'il n'y avait pas de solution immédiate disponible à l'hôtel réservé. Il a donc dû réserver un autre hôtel à ses frais, ce qui a entraîné un préjudice pour lui.

3.

Les frais engagés pour l'hébergement ont été remboursés par OV, qui a également proposé une compensation de 300 EUR pour le préjudice subi. Cependant, M. A estime que cette compensation ne couvre pas l'intégralité des désagréments rencontrés et réclame une indemnisation supplémentaire de 1.234,59 EUR pour la perte des services prévus dans le forfait et pour le stress et les inconvénients liés à cette situation.

4.

Le Demandeur et la Défenderesse n'ont pas trouvé de solution amiable à leur litige, ce qui a conduit le Demandeur à saisir la Commission de Litiges Voyages.

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 de Litiges Voyages n'est pas contestée par les parties.

C. DEMANDES

6.

Le plaignant demande une indemnité de 1.234,59 EUR de la part de OV.

7.

OV demande le rejet de la demande.

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 »).

La première défenderesse a la qualité de détaillant au sens de l'article 2, 9° de la loi du 21 novembre 2017.

La deuxième défenderesse a la qualité d'organisateur au sens de l'article 2, 8° de la loi du 21 novembre 2017.

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

E. DISCUSSION

9.

Le plaignant, M. A, a rencontré des difficultés lors de l'exécution de son voyage à forfait organisé par OV et IV. À son arrivée à l'hôtel réservé, il a constaté que sa chambre n'était plus disponible. Cette situation a entraîné des désagréments considérables, d'autant plus qu'il était déjà tard dans la soirée et qu'il a dû trouver une solution rapidement pour son hébergement. M. A a alors réservé un autre hôtel à ses frais.

10.

OV a reconnu la faute et a procédé au remboursement des frais engagés pour l'hébergement alternatif. De plus, une compensation de 300 EUR a été offerte pour le préjudice subi. Cependant, M. A estime que cette compensation ne couvre pas de manière adéquate les désagréments qu'il a rencontrés, notamment en raison de la perte des services et des avantages inclus dans son forfait.

11.

Selon l'article 33 de la loi du 21 novembre 2017, qui régit les voyages à forfait, l'organisateur est responsable de l'exécution correcte des services inclus dans le contrat de voyage. En l'espèce, l'absence de réservation valide à l'hôtel initial constitue une non-conformité, ouvrant ainsi le droit à une compensation pour le préjudice subi.

12.

Bien que OV ait agi en remboursant les frais d'hôtel et en offrant une compensation partielle de 300 EUR, cette compensation ne semble pas suffisante pour couvrir l'ensemble du préjudice, notamment la perte des services All-Inclusive et les désagréments liés au changement imprévu d'hôtel.

13.

Conformément à l'article 49 de la loi précitée, une compensation de 400 EUR semble appropriée en raison des désagréments subis, bien que la situation ait été résolue par le remboursement de l'hébergement alternatif. Cette indemnité tient compte des désagréments causés par la nécessité de réserver un autre hôtel, du stress lié à la situation et de la perte des services initialement réservés.

14.

Pour les raisons exposées ci-dessus, la demande du plaignant est recevable et partiellement fondée. Une indemnité de 400 EUR est accordée pour compenser les désagréments subis.

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 du Demandeur,

Déclare la demande des Demandeurs à l'encontre de la première Défenderesse recevable mais non fondée.

Déclare la demande des Demandeurs à l'encontre de la deuxième Défenderesse recevable et partiellement fondée.

Condamne la deuxième Défenderesse à verser au Demandeur la somme de 400,00 euros,

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 27 mars 2025.