

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

Audience du 23 juin 2020

EN CAUSE: Monsieur A, Madame B, et Madame C, domiciliés à XXX, XXX ;

Demandeurs,

CONTRE: La SA OV, ayant son siège à XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000 ;

Défenderesse,

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 11 février 2020 ;
- Les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;
- L'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- La convocation des parties à comparaître à l'audience du 12 mai 2020 ;
- L'instruction de la cause faite à l'audience du 23 juin 2020 ;

Nous soussignés :

Maître D, en sa qualité de président du collège arbitral ;
Madame E, en sa qualité de représentante des consommateurs ;
Madame F, en sa qualité de représentant 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 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 à City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 BRUXELLES.

Assistés de madame G, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière.

Avons rendu la sentence suivante :

A. LES FAITS

1.

Les demandeurs ont réservé le 27 septembre 2018 un voyage en groupe à New York, USA pour 3 personnes du 7 avril 2019 au 11 avril 2019.

La réservation comprenait entre autres les vols aller-retour et un séjour dans l'hôtel quatre étoiles Sheraton Parsipanny, formule 'logement et déjeuner', ainsi qu'un accompagnateur francophone de Bruxelles à Bruxelles.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 2.997,00 EUR.

2.

D'après la brochure de voyage, les vols seraient assurés par Brussels Airlines, United ou Delta.

Le 2 avril 2019, l'agent de voyage constatait que le vol vers New York avait été réservé auprès de la compagnie aérienne Aer Lingus et qu'une escale était prévu à Dublin.

Bien que les demandeurs n'étaient pas satisfaits des vols réservés, ils ne l'ont pas signalé.

3.

La brochure de voyage prévoyait l'arrivée à New York vers midi après quoi une visite rapide de 'Big Apple' devait avoir lieu. Les demandeurs prétendent n'être arrivés que vers à New York.

Lors du transfert de l'aéroport au centre-ville, 3 personnes du groupe manquaient à l'appel.

Les retardataires ont pu rejoindre le groupe au diner. Le groupe lui-même avait entretemps reçu un verre de bienvenue et avaient eu l'occasion de monter au Empire State Building.

4.

Le programme de voyage prévoyait pour le dernier jour une visite à Harlem et un concert de gospel en matinée. Après le déjeuner, les voyageurs avaient quartier libre jusqu'à leur départ en soirée.

En réalité, une visite du Bronx était organisée vers 13h00 après quoi le groupe pouvait déambuler librement en ville pendant une heure.

Ce n'est que vers 14h45 que le groupe est parti à l'aéroport. A cause du trafic dense, il n'ont pu que s'enregistrer au check-in de Aer Lingus vers 16h20. Trop tard, puisque le décollage était prévu à 17h25.

Après avoir passé une nouvelle nuit à New York, le groupe a pu décoller vers Bruxelles dans le courant de la soirée suivante. Les demandeurs ont été accompagnés par leur guide jusqu'à l'

B. LA PROCEDURE

5.

Le Collège Arbitral constate être compétent pour connaître de la demande.

C. LA DEMANDE

6.

D'après le questionnaire du 11 février 2020, les demandeurs réclament un montant de 2.235,00 EUR.

Ce montant comprend une indemnisation de l'ordre de 135,00 EUR pour les repas que les demandeurs ont dû payer eux-mêmes suite au vol manqué, ainsi qu'une indemnisation de l'ordre de 1.200,00 EUR pour le retard du vol aller, ainsi qu'un montant de 900,00 EUR pour les désagréments lors du séjour et le non-respect du programme de voyage.

D. LA QUALIFICATION DU CONTRAT

7.

Il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé un voyage en date du 27 septembre 2018, si bien que la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente des voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage, doit être appliquée.

Il s'avère que la défenderesse est intervenue comme organisateur et que dès lors, un contrat de voyage à forfait a été conclu entre les parties, conformément à l'article 2,3° de la loi du 21 novembre 2017.

Cette qualification n'est pas sujet à discussion.

E. DISCUSSION

8.

L'article 5b de la loi du 27 novembre 2017 stipule que l'organisateur ainsi que le détaillant doivent communiquer aux voyageurs, avant qu'ils ne soient liés par un contrat de voyage à forfait, les caractéristiques principales des services du voyage, entre autre les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, date et l'heure de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances.

Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant, informent le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour.

Les demandeurs reprochent à la défenderesse à la défenderesse que les vols avaient été réservés auprès de la compagnie Aer Lingus, d'abord parce qu'il s'agit d'une compagnie low-cost et ensuite parce que le vol a fait escale à Dublin.

Par la mention dans la brochure de voyage qu'il s'agissait d'un vol régulier avec Brussels Airlines, United ou Delta, les demandeurs ont eu l'impression qu'ils avaient réservé un vol direct.

La défenderesse affirme qu'Aer Lingus n'est pas une compagnie aérienne low-cost et que le choix d'une compagnie aérienne dépend de plusieurs facteurs, entre autres l'horaire des vols.

Le collège arbitral estime qu'il ne peut être reproché à la défenderesse de ne pas avoir réservé de vols auprès d'une des trois compagnies précitées, puis qu'il lui était impossible de réserver des vols avec de meilleurs horaires auprès de compagnies de qualité équivalente.

Qui plus est parce que l'heure de départ n'était pas encore fixée dans le bon de commande mais indiquée à titre approximatif entre 10h00 et 13h00.

Par contre, elle a créé l'impression qu'un vol direct était réservé. Au moins avait-elle dû préciser qu'un vol avec escale était possible.

Force est de constater que la défenderesse a failli dans son obligation d'information.

9.

Les demandeurs prétendent que le premier jour, soit le 7 avril, ils auraient perdu un demi-jour de voyage suite à l'escale à Dublin à l'aller, raison pour laquelle ils demandent une indemnisation conformément à l'article 6 de la Directive Européenne.

D'après cette directive, les passagers ont droit à une compensation lorsque le vol accuse un retard jusqu'à après l'heure de départ prévue. (*Article 6 1. Lorsqu'un transporteur aérien effectif prévoit raisonnablement qu'un vol sera retardé par rapport à l'heure de départ prévue : (...)*)

En l'espèce, il n'est pas démontré que le vol Bruxelles-New York aurait causé un retard significatif.

La demande est dès lors non-fondée.

10.

Conformément à l'article 33 de la loi du 21 novembre 2017, l'organisateur est responsable de la bonne exécution des services de voyage compris dans le voyage à forfait.

D'après la brochure, les demandeurs auraient dû arriver vers l'heure du midi à New York et auraient dû bénéficier d'une visite rapide de la ville.

Les demandeurs affirment n'être arrivés qu'à 15h40 si bien que le tour de la ville n'a pas eu lieu.

Il est donc indéniablement question de non-conformité.

11.

De plus, les demandeurs prétendent que le premier jour, ils auraient perdu du temps parce que trois retardataires étaient restés à l'aéroport. Pourtant, il s'avère que ceux-ci ont rejoint le groupe au dîner.

Ils n'est pas démontré que le programme du voyage aurait ainsi pris du retard.

12.

La brochure du voyage indique que le groupe serait accompagné par un guide-accompagnateur.

Les demandeurs expliquent que leur accompagnateur n'aurait pas été parfaitement bilingue et qu'il n'aurait parlé que 30% du temps en français.

Bien qu'on puisse s'attendre à ce qu'un voyage organisé par un tour-opérateur belge avec départ de Bruxelles soit accompagné par un guide bilingue, celui-ci doit s'exprimer dans les deux langues en fonction du groupe qu'il accompagne.

Il n'est pas établi que le guide se serait exprimé essentiellement en néerlandais ou qu'il ne connaissait pas suffisamment la langue de Voltaire.

13.

Les demandeurs prétendent encore que le dernier jour, leur départ était prévu 'dans la soirée'. Ils estiment avoir perdu une journée de voyage parce qu'ils ont dû se rendre à l'aéroport dès 14h45.

Il émane des pièces du dossier que le vol de retour était prévu à 17h25.

Etant donné que le groupe a raté son vol, étant parti trop tard vers l'aéroport, il ne peut être question d'une perte d'une demi-journée de voyage.

14.

Enfin, les demandeurs se plaignent de l'absence de leur guide sur le vol de retour.

La brochure indique en effet qu'un accompagnateur francophone de Bruxelles à Bruxelles était compris dans leur prix de voyage.

Dès lors, il est question de non-conformité et la plainte des demandeurs est fondée.

15.

Les demandeurs réclament le remboursement du montant de 135,00 EUR pour les frais de repas qu'ils ont dû supporter suite au vol manqué.

Ils demandent une compensation de 900,00 EUR pour les désagréments pendant leur séjour et à cause du non-respect du programme de voyage.

La défenderesse rétorque qu'elle a pris en charge les frais de repas le 18 septembre 2019 et qu'une note de crédit a été adressée au détaillant. Il ne ressort pas du dossier que les demandeurs auraient perçu ce montant.

Le 27 septembre 2019, la défenderesse propose à titre commercial une compensation de 150,00 EUR par personne.

Etant donné que seul quelques plaintes des demandeurs sont fondées et prenant en compte la proposition commerciale de la défenderesse, le Collège Arbitral estime la compensation d'un total de 600,00 EUR équitable.

Pour autant que les frais de repas de l'ordre de 135,00 EUR aient été remboursés aux demandeurs, ce montant doit être déduit de l'indemnisation totale.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Déclare celle-ci à l'encontre de la défenderesse partiellement fondée ;

La condamne au paiement d'un montant de 600,00 EUR à titre de compensation, sous déduction de la somme de 135,00 EUR pour autant que les demandeurs l'auraient perçue.

Déboute les demandeurs du surplus.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 23 juin 2020.