

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

Audience du 9 juillet 2020

EN CAUSE: Monsieur **A**, domicilié à XXX, XXX ;

Demandeur,

Présent à l'audience et représenté par maître B, avocat à XXX, XXX ;

CONTRE: 1. **La SA IV**, ayant son siège à XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000 ;

Première défenderesse,

Non-représentée à l'audience ;

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

Deuxième défenderesse,

Représentée à l'audience par madame C ;

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 avril 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 9 juillet 2020 ;
- L'instruction de la cause faite à l'audience du 9 juillet 2020 ;

Nous soussignés :

Maître D, en sa qualité de président du collège arbitral ;
Madame E, en sa qualité de représentante des consommateurs ;
Monsieur 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.

Le demandeur a réservé en date du 4 décembre 2019 un voyage « Lumière d'Égypte », c'est-à-dire une croisière sur le Nil et Le Caire, Égypte pour une personne du 18 janvier 2020 au 27 janvier 2020.

La réservation contenait les vols aller-retour ainsi que retour ainsi qu'une croisière d'une semaine sur le Nile à bord du bateau MS/Radamis III (5*****) formule pension complète, suivi d'un séjour au Caire, ainsi que des guides locaux parlant français.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 2.071,00 EUR.

2.

Au moment de la réservation, le demandeur était le seul voyageur à avoir réservé le programme «Lumière d'Égypte », raison pour laquelle un supplément de 250,00 EUR lui était facturé.

Dès son embarquement sur le bateau, le demandeur constatait qu'à une exception près, il serait accompagné par d'autres voyageurs tout au long du voyage, nonobstant le supplément payé.

Le 23 janvier, la deuxième défenderesse émettait une note de crédit de 107,00 EUR au profit du demandeur par le biais de la première défenderesse.

3.

La brochure de voyage prévoyait l'accompagnement de guides locaux parlant français et ce pendant toute la durée du voyage.

Le guide accompagnateur n'aurait eu qu'une faible connaissance du français si bien que le demandeur n'aurait obtenu que peu d'explications lors des excursions. De plus, le guide n'aurait pas été expert en égyptologie ce que le demandeur avait pourtant exigé.

4.

Dès son retour de voyage, le demandeur réclamait le remboursement du supplément de 250,00 EUR tout en espérant un geste commercial de la part des défenderesses.

La deuxième défenderesse y répondait le 18 février en affirmant que d'autres voyageurs avaient réservé en toute dernière minute un même programme, mais que seul le demandeur avait pu passer une journée entière en compagnie d'un guide. Dès lors, elle ne rembourserait qu'une partie de ce supplément.

Le 16 mars, le conseil du demandeur adressait une mise en demeure à l'encontre de la deuxième défenderesse en exigeant le remboursement d'un montant de 1850,40 EUR, soit 90% du prix total du voyage.

A défaut de paiement, l'affaire était portée devant la Commission Litiges Voyages.

B. LA PROCEDURE

5.
Le Collège Arbitral constate être compétent pour connaître de la demande.

C. LA DEMANDE

6.
Dans le questionnaire datant du 6 avril 2020, le demandeur réclame des dommages-intérêts de l'ordre de 90% du prix total du voyage, ainsi que le remboursement des frais d'avocat, à concurrence d'un montant total de 2200,40 EUR.

La deuxième défenderesse quant à elle demande par voie de conclusions du premier juin, une indemnité pour des frais administratifs à concurrence d'un montant de 2.115,40 EUR.

D. LA QUALIFICATION DU CONTRAT

7.
Il résulte des dossiers déposés par les parties que le demandeur a réservé un voyage en date du 4 juillet 2019, 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 deuxième 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.

La première défenderesse quant à elle est intervenue comme détaillant au sens de l'article 2,8° de la loi du 21 novembre 2017.

Ces qualifications ne sont pas sujettes à discussion.

E. DISCUSSION

8.
L'article 33 de la loi du 21 novembre 2017 stipule que l'organisateur est responsable de la bonne exécution des services de voyage.

Le demandeur reproche à la première défenderesse de lui avoir conseillé de réserver un voyage auprès de 7 Plus, réputée être le meilleur organisateur de croisières en Egypte.

Le fait de conseiller un voyage élaboré par la deuxième défenderesse ne peut constituer en soi une faute ou négligence dans le chef de la première défenderesse.

La première défenderesse ne peut en sa qualité de détaillant être tenue pour responsable d'une éventuelle non-conformité lors de l'exécution du voyage à forfait.

9.

A l'audience, le demandeur soulignait que l'aspect culturel du voyage constituait pour lui un élément essentiel du voyage.

Son voyage avait été gâché parce que le guide local ne disposait pas des connaissances suffisantes, ni du français, ni de l'égyptologie .

Les pièces déposées par la deuxième défenderesse montrent pourtant que le guide avait une licence délivrée par le Ministère Egyptien du Tourisme et qu'il était accrédité par le Egyptian General Tourist Guides Syndicate pour organiser des visites guidées en italien et en français.

Rien n'indique que le guide en question n'aurait pas eu les connaissances requises de la langue française, ni que ses connaissances en égyptologie auraient laissé à désirer.

La demande est dès lors déclarée non fondée.

10.

Le demandeur affirme avoir payé un supplément de 250,00 EUR parce qu'il était le seul à avoir réservé ce voyage.

La deuxième défenderesse explique que le demandeur avait été informé devoir payer un tel supplément puisque les prix indiqués dans la brochure de voyage étaient calculés pour deux personnes.

En aucun cas, le supplément n'était lié à un soi-disant guide privé pendant toute la durée du voyage.

La défenderesse a uniquement proposé de rembourser une partie dudit supplément parce que d'autres voyageurs ont réservé une partie du même voyage en toute dernière minute.

La deuxième défenderesse ne conteste d'ailleurs pas que le demandeur a droit au remboursement d'un montant de 107,00 EUR et indique que le 23 janvier elle émettait une note de crédit en faveur du demandeur qui lui devait être remise par TUI Retail Woluwe.

Le demandeur n'aurait jamais reçu cette note.

La demande du demandeur est donc fondée à concurrence de 107,00 EUR pour autant qu'il n'ait jamais perçu ce montant.

Dès lors, la demande reconventionnelle de la deuxième défenderesse à titre de frais administratifs et de dommage moral est déclarée non fondée. »

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Déclare celle-ci à l'encontre de la première défenderesse non-fondée.

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

Condamne la deuxième défenderesse à payer au demandeur une somme de 107,00 EUR.

Déboute le demandeur pour le surplus de sa demande.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 9 juillet 2020.