

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 1 JUILLET 2025

En cause:

Madame **A**, de nationalité Belge, née le 22 janvier 1960 et Monsieur **B**, de nationalité Belge, né le 22 août 1966, domiciliés à XXX – XXX ;

Demandeurs, Monsieur B était présent à l'audience.

Contre:

La **SAS OV**, ayant son siège XXX – France, XXX, inscrite sous le numéro FR00000000 ;

Défenderesse, ni présente, ni représentée à l'audience.

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 16 avril 2025 ;
- le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- 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 1 juillet 2025 ;
- l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 1 juillet 2025.

Nous soussignés :

Maître C, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Monsieur D, en sa qualité de représentant des consommateurs ;

Monsieur E, en sa qualité de représentant des consommateurs ;

Madame F, en sa qualité de représentante de l'industrie du tourisme ;

Monsieur G , 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 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 City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles.

assistés de Madame H, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante:

A. FAITS

1.

Le Collège arbitral ne reprend ici qu'un exposé succinct des faits. Cela n'empêche pas qu'il a tenu compte, lors du délibéré, de l'ensemble des faits ainsi que des pièces déposées au dossier par les parties.

En février 2025, les demandeurs réservent auprès de l'organisateur de voyages OV un voyage à forfait pour deux personnes aux Émirats arabes unis, à Dubaï – Ras Al Khaimah, du 22 février 2025 au 2 mars 2025.

La réservation comprend les vols aller-retour, huit nuits d'hébergement à l'hôtel Intercontinental Ras Al Khaimah Resort and Spa en demi-pension, ainsi que les transferts entre l'aéroport et l'hôtel.

Le prix total du voyage s'élève à 4.308,00 EUR.

2.

Le 23 février 2025, sur place, les demandeurs ont adressé à la défenderesse plusieurs plaintes concernant le déroulement de leur voyage:

Le transfert entre l'aéroport d'Abu Dhabi et Dubaï s'est effectué en bus. Celui-ci les a déposés au terminal Etihad – Al Wasl Centre à Dubaï. Les demandeurs y ont attendu en vain le transfert promis vers l'hôtel.

Finalement, après avoir contacté par téléphone le responsable local de Holiday Moment, celui-ci leur a conseillé de prendre un taxi et de conserver le reçu en vue d'un remboursement. Il leur a indiqué également qu'un représentant passerait à l'hôtel le lendemain pour effectuer le remboursement.

Arrivés à l'hôtel, les demandeurs ont confirmé leur plainte par email, mais aucun représentant ne s'est présenté le lendemain. Ils sont ensuite été contactés via WhatsApp par un certain Hicham, représentant de OV UAE, qui les a informé que le même problème se posera pour le transfert retour. N'ayant reçu aucune assistance, les demandeurs ont organisé eux-mêmes leur transfert en taxi et en bus vers l'aéroport, à leurs frais.

3.

Les demandeurs n'ont reçu une première réponse par email que le 5 mars 2025, soit trois jours après la fin du voyage.

En avril 2025, OV leur a proposé une indemnité de 50,00 EUR sous forme de bon d'achat. Après l'introduction de leur réclamation auprès de la Commission Litiges Voyages, ce montant a été porté, dans les conclusions, à 100,00 EUR, avec en plus le remboursement des frais de taxi (environ 120,00 EUR). Une semaine avant l'audience du 1er juillet 2025, une dernière proposition a été faite : un bon d'achat de 200,00 EUR.

Les parties ne parvenant pas à un accord, les demandeurs ont saisi la Commission Litiges Voyages le 16 avril 2025 afin de faire trancher le litige.

B. PROCEDURE

4.

Le Collège Arbitral, après 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

5.

Les plaignants demandent une indemnité de 980,00 EUR, ce qui correspond au frais de taxi et un dédommagement chiffré à 20% du prix total du séjour 860,00 EUR.

La défenderesse propose le remboursement des frais de taxi qui s'élèvent à 78,48 EUR et 52,10 EUR, ainsi qu'un bon d'achat de 200,00 EUR.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

6.

Une analyse du dossier démontre que 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 « la Loi Voyages ») est applicable au litige.

Il résulte du bon de commande que la défenderesse a agi à l'égard en qualité d'organisateur au sens de l'article 2, 8° de la Loi Voyages.

Entre les parties s'est formé un contrat de voyage à forfait au sens de l'article 2, 3° de la Loi.

La qualification juridique n'est pas contestée.

E. DISCUSSION

7.

Les demandeurs soutiennent qu'ils ont été gravement induits en erreur, principalement en ce qui concerne l'existence d'un transfert vers l'hôtel, ce qui aurait entraîné une exécution non conforme du voyage. Ils se plaignent cependant surtout du fait que la défenderesse ne leur a pas apporté l'assistance nécessaire pendant le voyage.

La défenderesse n'a pas contesté que le contrat, plus spécifiquement les informations relatives aux transferts, est trompeur, mais elle ne reconnaît ni responsabilité ni faute. Concernant l'assistance, elle fait valoir que celle-ci est assurée localement par son prestataire de services, et qu'il n'est pas prouvé que cette aide aurait été inadéquate.

8.

Conformément à la Loi sur les voyages, l'organisateur est tenu à une obligation précontractuelle d'information, l'obligeant à informer correctement et complètement les voyageurs sur les caractéristiques principales des services de voyage, y compris le transport.

Le contrat du 1er février 2025 et la brochure du 21 février 2025 mentionnent un « vol » entre Abou Dhabi et « l'aéroport » de Dubaï. En réalité, il s'agissait d'un trajet en autocar, qui a déposé les voyageurs à 15 km de l'aéroport, au centre de Dubaï. La référence à une terminologie aérienne ainsi qu'à une iconographie représentant un avion a manifestement donné à tort l'impression qu'il s'agissait d'un transport aérien.

De plus, les mêmes documents de voyage annonçaient des « transferts collectifs aller-retour entre l'aéroport de Dubaï et l'hôtel » inclus sans frais supplémentaires. Or, puisque les voyageurs sont arrivés d'Abou Dhabi via un bus les déposant à 15 km de l'aéroport de Dubaï, aucun transfert vers l'hôtel ne leur a effectivement été fourni. Ils ont dès lors été contraints d'organiser eux-mêmes leurs transferts entre Dubaï et l'hôtel, pour un montant de 75,48 EUR (aller) et 51,20 EUR (retour).

Ces deux pratiques sont chacune, prises isolément, déjà suffisamment trompeuses pour constituer une violation de l'obligation contractuelle d'information, et a fortiori lorsqu'elles se cumulent. Si le transport entre Abou Dhabi et Dubaï s'était effectivement effectué par avion – comme les demandeurs pouvaient légitimement le croire – un transfert entre l'aéroport de Dubaï et l'hôtel aurait clairement été fourni. Cette erreur imputable à la défenderesse a sans aucun doute influencé la décision des demandeurs de conclure le contrat à ce prix.

La partie défenderesse a donc manqué en l'espèce à son obligation d'information des voyageurs, impliquant l'obligation de fournir au préalable une information correcte et non trompeuse.

9.

Conformément à la Loi sur les voyages, la partie défenderesse, en sa qualité d'organisateur, est tenue — sauf en cas de force majeure — de garantir la bonne exécution du voyage et de fournir sans retard injustifié une assistance appropriée en cas de problème.

Le 23 février 2025, jour de l'arrivée, les demandeurs ont contacté le prestataire local de la défenderesse, Holiday Moments, pour tenter d'obtenir un transport vers l'hôtel. Ce dernier ne s'est jamais présenté et a finalement informé les demandeurs qu'ils devaient organiser leur propre transport, lequel serait remboursé ultérieurement. Pour le trajet de retour également, aucune assistance n'a été fournie, les contraignant à nouveau à prendre un taxi à leurs frais. En vertu de la Loi sur les voyages, la défenderesse est responsable de la bonne exécution par ses prestataires, et ne peut s'en exonérer.

Les demandeurs se sont également adressés, le même jour, à la défenderesse afin d'obtenir une explication et une solution de rechange, au moins pour le retour. Ils n'ont toutefois reçu une réponse substantielle que le 5 mars 2025, soit plusieurs jours après la fin du voyage. Le fait de ne pas répondre aux demandes répétées d'assistance d'un voyageur en difficulté — et ce, par email uniquement après la fin du séjour — ne peut être qualifié de réponse « sans retard injustifié ».

La partie défenderesse a donc manqué en l'espèce à son obligation d'assistance, impliquant l'obligation de répondre aux demandes d'aide dans le délai effectif du voyage.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

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

Se déclare compétent pour connaître de la demande

Déclare la demande recevable et fondée.

Condamne la partie défenderesse au paiement à la partie demanderesse du montant de 120,00 EUR plus 860,00 EUR, soit 980,00 EUR au total.

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 1 juillet 2025.