

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE du 3 août 2021

En cause :

Madame A, de nationalité belge, née le 14 janvier 1994, dont le domicile est sis XXX à XXX ;

Et :

Monsieur B, de nationalité belge, né le 6 octobre 1993, dont le domicile est sis XXX à XXX ;

Demandeurs ni présents, ni représentés à l'audience ;

Contre :

SA IV, ayant son siège sis avenue XXX à XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000 ;

Première défenderesse représentée à l'audience par Monsieur C, directeur général ;

Et :

SA OV, (plus connue sous la dénomination commerciale AS, ayant un lieu d'établissement sis XXX à XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000 ;

Deuxième défenderesse représentée à l'audience par Monsieur C, directeur général.

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 12 octobre 2020 ;
- le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- la convocation des parties du 19 octobre 2020 à comparaître à l'audience du 3 août 2021 ;
- les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;
- l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 3 août 2021.

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 sis à City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles,

en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est sis à City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles,

assistés de Madame G, en sa qualité de secrétaire générale,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Le 13 juillet 2018, Madame A et Monsieur B (ci-après conjointement dénommés les « demandeurs ») ont réservé un voyage en TANZANIE, pour leur lune de miel, auprès de la SA IV (ci-après dénommée la « première défenderesse ») pour la période du 2 septembre 2018 au 15 septembre 2018.

Le voyage était organisé par la SA OV (ci-après dénommée la « deuxième défenderesse ») et comprenait les vols aller-retour entre BRUXELLES, ADDIS ABEBA et ARUSHA, un safari avec hébergement dans différents lodges en pension complète, l'hébergement dans un hôtel à ZANZIBAR en demi-pension et l'accompagnement d'un guide francophone.

Le coût total du voyage s'élevait à 11.376,00 EUR.

2.

Le 21 août 2018, les demandeurs se seraient déjà renseignés, pour la première fois, sur la possibilité d'une nouvelle réservation dans leur séjour, qui s'est avérée impossible conformément aux conditions du voyage.

Le 6 septembre 2018, les demandeurs ont contacté la première défenderesse au sujet du mauvais état des lodges dans lesquels ceux-ci séjournaient.

Le 12 septembre 2018, les demandeurs ont repris contact avec la première défenderesse et lui ont demandé de prendre les mesures nécessaires pour rectifier la non-conformité. Les demandeurs ont fini par réserver eux-mêmes un autre hôtel.

3.

Dans leur questionnaire, daté du 12 octobre 2020, les demandeurs soulèvent que l'hébergement pendant leur lune de miel était vétuste et de mauvaise qualité, et que certaines chambres étaient sales.

En outre, les demandeurs affirment également avoir été facturés pour un repas, qui leur aurait été offert par l'hôtel à titre de geste commercial.

B. PROCÉDURE

4.

Le collège arbitral, après un examen du dossier, se déclare compétent pour connaître de la demande.

C. DEMANDE

5.

Les demandeurs réclament des dommages et intérêts pour un montant de 1.240,00 EUR.

Les défenderesses, représentées à l'audience, soutiennent que la demande des demandeurs est prescrite.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

6.

Les demandeurs ont réservé un voyage à forfait au sens de l'article 2, paragraphe 2 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 « loi du 21 novembre 2017 ») comprenant, notamment, les vols aller-retour entre BRUXELLES, ADDIS-ABEBA et ARUSHA, un safari avec hébergement dans différents lodges en pension complète, un hébergement dans un hôtel à ZANZIBAR en demi-pension et l'accompagnement d'un guide francophone.

La première défenderesse revêt la qualité de détaillant au sens de l'article 2, 9° de la loi du 21 novembre 2017 tandis que la deuxième défenderesse revêt la qualité d'organisateur au sens de l'article 2, 8° de la loi du 21 novembre 2017.

Ces qualifications ne sont pas sujettes à discussion.

E. DISCUSSION

7.

Les demandeurs ont réservé, le 31 juillet 2018, un voyage à forfait.

Le départ a eu lieu le 2 septembre 2018 et le retour le 15 septembre 2018.

Le questionnaire rempli par les demandeurs a été reçu par le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages, le 12 octobre 2020.

L'article 77 de la loi du 21 novembre 2017 stipule que le délai de prescription pour l'introduction des réclamations au titre de la loi précitée est de deux ans. Ce délai de prescription commence à courir à partir de la date indiquée dans le contrat pour la fin du voyage à forfait.

La date de retour ayant eu lieu le 15 septembre 2018, plus de deux ans se sont écoulés.

Conformément à l'article 77 de la loi du 21 novembre 2017, la demande des demandeurs est prescrite.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Prononce la présente sentence,

Se déclare compétent pour connaître de la demande des demandeurs ;

Déclare la demande des demandeurs contre les défenderesses irrecevable pour cause de prescription ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix, à Bruxelles, le 3 août 2021.