

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 20 décembre 2021

En cause :

Monsieur A et son épouse, Madame B, domiciliés à XXX, XXX,

Demandeurs, représentés par Mr A

Contre :

La société OV, ayant son siège sis à XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE000.000.000

Défenderesse, représentée par Mr. C, Directeur Général

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 City Atrium, Rue du 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 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. En ce qui concerne la procédure

Vu les articles 1676 et suivants du Code Judiciaire ;

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 21 octobre 2021 ;

Vu le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;

Vu la convocation des parties du 26 octobre 2021 à comparaître à l'audience du 16 décembre 2021 ;

Vu les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;

Vu l'instruction de l'affaire à l'audience du 20 décembre 2021 ;

Compte tenu du fait que le collège arbitral, après enquête, établit qu'il est autorisé à connaître de la présente affaire ;

B. En ce qui concerne le fond de l'affaire

1. Les faits pertinents

1.

Il résulte des dossiers et des pièces déposées par les parties ainsi que de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé, en date du 18 janvier 2020, par l'intermédiaire de l'agence IV à Bizet un voyage pour deux personnes en Egypte (Caire + Louxor), pour la période du 13 au 22 mars 2020, voyage organisé par la défenderesse.

La réservation comprenait les vols aller-retour ainsi qu'une croisière.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 2.596 €.

2.

Après leur retour les demandeurs ont contacté leur agence de voyage à plusieurs reprises par téléphone et par courriel, sans succès.

Le 7 août 2020, ils lui ont adressé un courrier dans lequel ils confirmaient que seulement le deuxième jour de leur voyage s'est déroulé comme prévu, que la croisière sur le Nil au départ de Louxor n'a pas pu avoir lieu à cause de la crise du COVID-19, qu'il ont été

rapatriés par train au Caire le 17 mars 2020 et qu'ils sont retournés en Belgique le 19 mars 2020, soit 3 jours plus tôt que prévu.

Le voyage leurs a coûté 3.151 euros au total. Au Caire, ils ont payés 555 euros au guide pour les prestations supplémentaires suivantes :

- Train Luxor - Caire : 60 euros
- Son et Lumière : 90 euros
- 2 nuits à l'hôtel à Caire : 160 euros
- Repas à Caire : 85 euros
- Pourboire d'usage pour le guide : 160 euros

Ils ont demandé des nouvelles quant au remboursement desdits frais supplémentaires.

3.

Les demandeurs se sont adressés à *Test-Achats*, qui a envoyé plusieurs courriers à l'agence de voyage dans lesquels le remboursement du voyage était demandé. Ces courriers sont apparemment restés sans suite.

4.

Le 28 juillet 2021, les demandeurs se sont adressés à la Commission de Litiges Voyages, réclamant de l'agence de voyage *IV* des dommages et intérêts suite aux préjudices subies.

Dans sa sentence du 7 octobre 2021 le Collège arbitral de la Commission de Litiges Voyages a déclaré cette demande à l'encontre de l'agent de voyage non fondée, sauf dans la mesure où celui-ci n'aurait pas fait suivre aux demandeurs le remboursement de 220,00 EUR et/ou les bons à valoir de 75,00 EUR par personne, qu'il aurait reçu de la part de l'organisateur du voyage, actuelle partie défenderesse.

5.

Le 21 octobre 2021, les demandeurs se sont adressés à nouveau à la Commission de Litiges Voyages, cette fois-ci pour une action dirigée contre l'actuelle partie défenderesse, organisateur du voyage. Dans le questionnaire de saisine introductive d'instance, ils réclament la somme de 3.200,00 EUR au titre de remboursement du prix de voyage et dommages-intérêts confondus.

2. Qualification de la relation contractuelle

6.

En se basant sur les pièces du dossier soumis à son appréciation, le Collège Arbitral constate que 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* ») est applicable dans le cadre de la présente procédure.

Plus particulièrement, le Collège constate qu'un « *contrat de voyage à forfait* » au sens de l'article 2, 3° de la Loi (notamment « *un contrat portant sur le voyage à forfait formant un tout ou, si le voyage à forfait est fourni dans le cadre de contrats séparés, tous les contrats couvrant les services de voyage compris dans le voyage à forfait* ») a été conclu entre les parties.

Les demandeurs doivent ainsi être considérés comme des « *voyageurs* » (notamment des « *personnes cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application de la présente loi ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu* ») au sens de l'article 2, 6° de la Loi.

La défenderesse doit être considérée comme « *organisateur* » (notamment « *un professionnel qui élabore des voyages à forfait et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec un autre professionnel* ») au sens de l'article 2, 8° de la Loi.

3. Discussion

7.

En vertu de l'article 33 de la loi susdite, l'*organisateur* est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

8.

En l'occurrence les demandeurs avaient réservé auprès de la partie défenderesse un voyage de dix jours / neuf nuitées, consistant d'un séjour préliminaire du 13 au 15 mars 2020 au Caire, suivi d'une croisière sur le Nil du 15 au 22 mars 2020.

9.

Or, si la première partie du voyage s'est déroulée comme prévu, encore que suite à une arrivée sur place tardive, les demandeurs n'ont pas pu bénéficier du dîner le 13 mars au soir, la croisière n'a hélas pas pu avoir lieu, et ce suite à l'ampleur et la gravité de la pandémie du Coronavirus. Arrivés à Louxor le 15 mars, leur bateau est en effet resté à quai les 15 et 16 mars, alors que le 17 mars les demandeurs ont dû prendre, à leurs propres frais, le train pour rejoindre le Caire d'où, après un séjour de deux jours encore, également entièrement à leur charge, ils ont été rapatriés le 19 mars 2020 vers Bruxelles.

10.

Aux termes de l'article 48 de la loi du 21 novembre 2017 le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

11.

Encore qu'il ne peut être reproché à la partie défenderesse d'avoir laissé partir les demandeurs en voyage vers l'Egypte le 13 mars 2020 – les voyages non-essentiels n'ont été déconseillés qu'à partir du lendemain, soit à partir du 14 mars 2020, et ont seulement été formellement interdits par l'Arrêté ministériel du 18 mars 2020 portant des mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19 – il est clair que les demandeurs n'ont pas pu bénéficier des services qu'ils avaient réservés et pour lesquels ils avaient payés.

Si, d'autre part, la partie défenderesse semble avoir pris les mesures nécessaires qui s'imposaient afin de rapatrier les demandeurs suite aux circonstances provoquées par la propagation du coronavirus, il s'avère que les demandeurs ont dû exposer eux-mêmes des frais importants, qui sont restés entièrement à leur charge, tels les frais du déplacement en train de Louxor au Caire et les frais des nuitées au Caire du 17 au 19 mars 2020.

12.

Il ne peut être contesté qu'en l'occurrence les services fournis par la partie défenderesse ou par d'autres prestataires de services pour compte de ce dernier, n'ont pas été conformes au programme de voyage tel que préconisé et réservé par les demandeurs. Or, cette non-conformité n'était pas imputable aux demandeurs mêmes. En vertu de l'article 48 de la loi du 21 novembre 2017 ces derniers ont dès lors droit à une réduction de prix de la part de la partie défenderesse, en fonction de la non-conformité qu'ils ont subie.

Le Collège Arbitral, considérant qu'en l'espèce l'élément essentiel du voyage, savoir la croisière sur le Nil, n'a pas pu avoir lieu du tout, évalue le montant auquel les demandeurs ont droit au titre de compensation du préjudice subi à 2.600,00 EUR *ex aequo et bono*.

Dès lors, le Collège Arbitral, se basant sur le dossier soumis à son appréciation et tenant compte des considérations développées et après mûres réflexions, décide que la demande est recevable et fondée dans la mesure précisée ci-après.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande.

Déclare la demande recevable et fondée dans la mesure précisée ci-après,

Condamne la partie défenderesse au paiement au profit des demandeur de la somme de 2.600,00 EUR, déduction faite, le cas échéant, des montants déjà payés en espèces à l'agence de voyage *IV* au profit des demandeurs, à charge pour la partie défenderesse d'en remettre la preuve aux demandeurs.

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 20 décembre 2021.