

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

En cause :

Madame A, de nationalité belge, née le 15 octobre 1974, dont le domicile est sis XXX à XXX ;

Et :

Monsieur B, de nationalité belge, né le 5 mars 1971, dont le domicile est sis XXX à XXX ;

Demandeurs personnellement présents lors de l'audience ;

Contre :

SRL OV, ayant son siège sis XXX à XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000 ;

Défenderesse pas représentée lors de 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 29 septembre 2020 ;
- le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- la convocation des parties 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 C, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Madame D, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur E, 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 F, en sa qualité de secrétaire générale,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Madame A et Monsieur B (ci-après conjointement dénommés les « demandeurs ») ont réservé, le 12 août 2020, un voyage à GRAND CANARIA pour la période du 1^{er} septembre 2020 au 8 septembre 2020.

Le voyage comprenait les vols aller-retour entre LIÈGE et GRAND CANARIA, l'hébergement à l'hôtel quatre étoiles RIU PAPAYAS, les transferts aller-retour de l'aéroport ainsi qu'une assurance annulation.

Les demandeurs ont payé un prix total de 1.335,14 EUR.

2.

À l'arrivée à l'hôtel, le 1^{er} septembre 2020, l'hôtel avait été réservé, mais n'avait pas encore été payé par la défenderesse, de sorte que les demandeurs ont dû déboursier sur place une somme supplémentaire de 864,15 EUR.

Les demandeurs ont contacté OV, qui leur a répondu en leur adressant une lettre de M qui indiquait que tout serait pris en charge.

Les demandeurs ont pris plusieurs initiatives pour obtenir le remboursement des frais engagés, mais sans succès.

3.

Les demandeurs ont donc saisi la Commission de Litiges Voyages.

B. PROCEDURE

4.

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

C. DEMANDES

5.

Les demandeurs réclament le remboursement du prix du voyage ainsi que la réparation de leur préjudice moral pour un montant, total, estimé à 2 000,00 EUR.

La défenderesse n'a pas présenté de défense.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

6.

Les demandeurs ont réservé un voyage à forfait au sens de l'article 2, 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 LIÈGE et GRAND CANARIA, l'hébergement à l'hôtel quatre étoiles RIU PAPAYAS, les transferts aller-retour de l'aéroport et une assurance annulation.

La 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 un voyage à forfait auprès de la défenderesse.

Pour ce voyage à forfait, les demandeurs ont payé la somme de 1 335,41 EUR. Ce coût précité comprenait des frais d'hôtel pour un montant de 1 107,00 EUR.

À leur arrivée à GRAND CANARIA, il est apparu que l'hôtel n'avait pas été payé par la défenderesse.

L'hôtelier a constaté qu'il manquait un certain nombre de chiffres dans les données de paiement de la défenderesse. Par conséquent, les demandeurs ont dû payer à nouveau 864,15 euros pour leur séjour à l'hôtel.

Conformément à l'article 45 de la loi du 21 novembre 2017, « *le professionnel est responsable de toute erreur due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable et, s'il a accepté d'organiser la réservation d'un voyage à forfait, il est responsable des erreurs commises au cours de la procédure de réservation* ».

Conformément à l'article 33 de cette même loi précitée, « *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* ».

Cette erreur de réservation et la non-conformité qui en a résulté n'ont pas été corrigées par la défenderesse, de sorte que les demandeurs ont dû supporter, eux-mêmes, des coûts supplémentaires.

8.

Conformément à l'article 36 de la loi du 21 novembre 2017, « *si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise* ».

Dans une lettre que la défenderesse a adressée aux demandeurs, il y était indiqué que toutes les mesures nécessaires pour remédier à la situation vis-à-vis de l'hôtelier seraient prises.

Or, à ce jour, les frais supplémentaires engagés n'ont pas été remboursés par la défenderesse, qui ne soumet aucune preuve du contraire, aux demandeurs.

Conformément à l'article 49 de la loi du 21 novembre 2017, « *Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis* ».

Le collège arbitral estime que les demandeurs ont subi un préjudice en raison de fautes imputables à l'organisateur et que ce préjudice doit être indemnisé.

9.

Les demandeurs réclament des dommages et intérêts pour un montant de 2.000,00 EUR, soit le remboursement du prix total du voyage et l'indemnisation de leur préjudice moral.

Les demandeurs ont pu profiter des autres services de voyage et ne démontrent pas l'étendue de leur dommage moral.

Le collège arbitral estime d'avis que les frais d'hôtel tels qu'estimés par la défenderesse sur le bon de commande pour un montant 1.107,00 EUR constituent une compensation suffisante.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

Prononce la présente sentence par défaut,

Se déclare compétent pour connaître de la demande des demandeurs ;

Déclare la demande des demandeurs contre la défenderesse partiellement fondée ;

Dès lors, dis pour droit que la défenderesse est redevable d'un montant de 1.107,00 EUR aux demandeurs ;

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