

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 1 JUIN 2023

En cause :

Monsieur A, de nationalité belge, né le 28 juin 1984 et **Madame B**, de nationalité belge, née le 2 mai 1993, domiciliés ensemble à XXX, XXX

Demandeurs, présents à l'audience

Contre :

OV, dont le siège social est sis à XXX, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000

Défenderesse, représentée lors de l'audience par Maître C, loco Maître D, association d'avocat, dont le cabinet est situé à XXX, XXX

Nous, soussignés :

Maître E, en sa qualité de président du collège arbitral ;
Madame F, en sa qualité de représentante des consommateurs ;
Madame G, en sa qualité de représentant des consommateurs ;
Monsieur H, en sa qualité de représentant de l'industrie du tourisme ;
Madame I, en sa qualité de représentante 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 de 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 à City Atrium, Rue de Progrès 50, 1210 Bruxelles,

assistés de Madame J, 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 8 novembre 2022 ;

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

Numéro de dossier : SA 2023-026

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

Vu la lettre du 14 novembre 2022 convoquant les parties à comparaître à l'audience du 24 janvier 2023 ;

Vu la lettre du 12 décembre 2022 informant les parties que pour des raisons de déontologie, l'affaire est reporté au 23 février 2023 ;

Vu la décision arbitrale du 23 février 2023 de reporter l'affaire à l'audience du 1^{er} juin 2023 afin de saisir la partie adéquate ;

Vu l'instruction de l'affaire à l'audience du 1^{er} juin 2023 ;

Compte tenu du fait que le collège arbitral établit qu'elle est autorisée à connaître de la présente affaire;

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

1. Les faits pertinents et l'objet de la demande

1.

Le 24 janvier 2022, les demandeurs ont réservé auprès de l'agence IV, détaillant avec siège social à XXX, XXX, un voyage à forfait à destination d'Indonésie pour la période allant du 13 août 2022 au 29 août 2022.

La réservation comprenait les vols aller et retour Bruxelles – Dubai – Denpasar, 7 nuits à l'hôtel Villa Puri Wulandari Boutique Resort & Spa, 7 nuits au Seiryu Villas, les taxis privés de l'aéroport au Villa Puri Wulandari Boutique Resort & Spa, entre les deux hôtels et du Seiryu Villas à l'aéroport et le lounge privé à l'aéroport de Dubai au retour.

Le prix total du voyage était de 4.850 EUR. Un acompte de 1.700 EUR a été payé par les demandeurs.

2.

L'agence IV a fait faillite et le contrat a été repris par le Fonds de Garantie, qui a demandé à OV de prendre en charge le dossier en qualité d'organisateur de voyages.

Le 23 juillet 2022, les demandeurs se sont adressés à cette agence afin de finaliser la réservation et ont réglé le solde de 3.150 EUR.

Le 3 août 2022, les demandeurs ont reçu les documents de voyage. En comparant les documents reçus de IV et de OV, ils ont constaté une incohérence entre le vol et la navette. Ils ont pris contact avec OV et l'agence a corrigé l'horaire de la navette.

3.

Le 13 août 2022, les demandeurs sont arrivés à l'aéroport vers 18h30 pour prendre leur vol à 21h45. Cependant, le vol avait été avancé à 15h20. Ils ne sont pas parvenus à joindre leur agence (OV), mais ont réussi à joindre Mr K au siège de OV vers 20h30. Dès qu'il est devenu clair qu'aucune solution serait apportée avant le lendemain, ils se sont rendus à l'hôtel Sheraton où ils ont passé la nuit en attendant des nouvelles.

Numéro de dossier : SA 2023-026

Malheureusement, aucune solution n'a pu être proposée. En conséquence, le voyage n'a pas eu lieu. La réservation des hôtels à Bali n'a pas été annulée.

4.

Les demandeurs ont demandé une compensation, mais l'agence OV estime que la faute a été commise par l'agence IV qui s'était chargé des billets d'avion.

Les demandeurs se sont adressés à la Commission de Litiges Voyages.

A. PROCEDURE

Le Collège Arbitral, après examen du dossier, se déclare compétent pour connaître de la demande.

B. DEMANDES

Les Demandeurs demandent un dédommagement de 10.048,44 EUR, qu'ils ont calculé comme suit :

- Prix du voyage : 4.850,00 EUR
- Nuit d'hôtel : 301,00 EUR
- Dédommagement moral suite à l'impossibilité de partir en voyage de noces le lendemain de notre mariage : 4.850,00 EUR
- Frais kilométriques pour transport Domicile -> Aéroport et inverse : 47,44 EUR

La défenderesse conteste la demande et demande que la Commission de Litiges Voyages déclare la demande non-fondée.

C. QUALIFICATION DU CONTRAT

Un contrat de voyage a été conclu au sens de l'article 2, 3° 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 dénommée « loi du 21 novembre 2017 »).

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

D. DISCUSSION

Sur le contrat de voyage du 24 janvier 2022, le départ du vol de Bruxelles à Dubaï était prévu à 15h20.

Les billets d'avion émis le 8 février indiquaient toutefois un départ à 21h45.

Il n'est pas contesté que la partie défenderesse a repris le rôle d'organisateur du voyage, suite aux difficultés financières rencontrées par l'agence IV.

La loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyages prévoit une obligation d'information pour l'organisateur du voyage envers les voyageurs.

Or il est entendu que, au moment de la reprise du voyage par la partie défenderesse, celle-ci, en tant qu'organisateur et donc responsable de la bonne exécution des services du voyage, aurait dû vérifier les différents éléments du contrat de voyage, notamment l'horaire des vols. Il en était d'autant plus ainsi que, par sms du 10 juillet 2022, Madame L de l'agence IV avait averti Madame M de l'agence OV d'un changement d'horaire.

La partie défenderesse soutient que le vol que les demandeurs auraient dû prendre était bel et bien le vol EK182 de 21h45 qui, en l'occurrence, est partie même avec cinq minutes de retard.

Toujours est-il que les demandeurs n'ont pas pu accéder à ce vol et qu'il leur a été signalé à l'aéroport qu'ils étaient enregistrés pour le vol de 15h20, ce qui correspondait à l'horaire marqué sur le contrat de voyage du 24 janvier 2022.

En comparant l'horaire de la navette communiqué par OV, les demandeurs ont constaté, avant leur départ, une incohérence entre l'horaire du vol et celui de la navette. Le vol indiquait une arrivée le 14 août à 22h20 alors que la navette était prévue le 14 août à 9h00. Ayant pris contact avec l'agence OV pour signaler cette incohérence, celle-ci a adapté l'horaire de la navette, manifestement sans vérifier au préalable si l'horaire des vols était bien correcte.

La partie défenderesse a manqué ainsi en l'espèce à son obligation d'information des voyageurs, impliquant une obligation de vérification au préalable.

Même à supposer que le vol correcte était bien celui de 21h45 et que l'accès à ce vol a été refusé aux demandeurs à tort par le personnel responsable du check-in, cela n'empêche que la partie défenderesse, en tant qu'organisateur du voyage, en vertu de l'article 33 de la loi du 21 novembre 2017, 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.

La responsabilité de la partie défenderesse est donc engagée, quoi qu'il en soit.

La partie demanderesse réclame le remboursement du prix du voyage (4.850,00 EUR), du coût de la nuitée du 13 au 14 août 2022 passée à l'hôtel Sheraton à proximité de l'aéroport (301,00 EUR) et de leurs frais de déplacement entre leur domicile et l'aéroport (47,44 EUR), ainsi qu'un dommage moral qu'ils évaluent à 4.850,00 EUR, soit un montant égal au prix du voyage.

Si le Collège arbitral peut accéder à la demande en ce qu'elle concerne les remboursements du prix du voyage et des frais, qui représentent des dommages en relation directe avec le fait qu'ils n'ont pas pu profiter du voyage qu'ils avaient réservé, il n'en va pas de même de la demande d'une indemnité pour dommage moral.

Déjà les demandeurs n'apportent aucune preuve quant à l'existence ou l'ampleur du dommage moral qu'ils auraient subi, en plus il y a lieu de constater que les demandeurs sont quand même partis en voyages de noces, à savoir en Egypte.

Numéro de dossier : SA 2023-026

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

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

Se déclare compétent pour prendre connaissance de la demande des demandeurs

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

Condamne la partie défenderesse au paiement à la partie demanderesse d'un montant de 4.850,00 EUR plus 301,00 EUR plus 47,44 EUR, soit 5.198,44 EUR au total.

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 1^{er} juin 2023.