SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 27 mars 2025

En cause :

M. A., domicilié à XXX, XXX, **Mme B** et **M. C.**, domiciliés à la même adresse,

M. A était présent à l'audience

Contre :

IV inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000, ayant son siège social à XXX, XXX

Première défenderesse ni présente, ni représentée à l'audience

OV, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE000.000.000, ayant son siège social à XXX, XXX,

Représentée lors de l'audience par M. D.

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 6 février 2025 ;
- le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- la convocation, du 11 février 2025, des parties à comparaître à l'audience du 27 mars 2025 ;
- L'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 27 mars 2025.

Nous, soussignés :

- Maître E, Président du Collège Arbitral,
- Madame F, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur G, représentant le secteur 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 H, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Les plaignants, M. A, Mme B et M. C, ont réservé un voyage organisé via IV avec OV pour un séjour au Mexique, incluant des visites à Cancún, Cozumel et Playa del Carmen, du 20 novembre au 3 décembre 2024.

2.

Lors de leur arrivée le 20 novembre 2024, ils ont découvert qu'il n'y avait pas de réservation valide pour leur séjour à l'hôtel prévu, le Westin Cozumel. Après plusieurs tentatives infructueuses de vérifier leur réservation à la réception, ils ont dû réserver eux-mêmes un autre hôtel, le Coral Princess, à leurs frais. Cette réservation a été effectuée tard dans la soirée, avec un enfant de 2 ans à leur charge, ce qui a aggravé la situation.

3.

Ils ont ensuite contacté les numéros d'urgence locaux au Mexique, mais ne se sont pas adressés aux numéros d'urgence belges, comme indiqué dans les documents de voyage. Ce n'est qu'après coup que le problème a été signalé à OV, qui a reconnu l'incident.

4.

OV a ensuite remboursé les frais d'hôtel engagés pour le Coral Princess et a offert une compensation supplémentaire de 300 EUR. Cependant, les plaignants ont demandé une indemnisation supplémentaire de 1.000 EUR pour couvrir, entre autres, la perte des services All-Inclusive ainsi que le stress et l'inconfort engendrés par cette situation.

5.

Les Demandeurs et la Défenderesse n'ont pas trouvé de solution amiable à leur litige, ce qui a conduit les Demandeurs à saisir la Commission de Litiges Voyages.

B. PROCEDURE

6.

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

La compétence de la Commission de Litiges Voyages n'est pas contestée par les parties.

C. DEMANDES

7.

Les plaignants demandent une indemnité de 1.500 EUR de la part de OV.

8.

OV demande le rejet de la demande.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

9.

Un contrat de voyage à forfait 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 »).

La première défenderesse a la qualité de détaillant au sens de l'article 2, 9° de la loi du 21 novembre 2017.

La deuxième défenderesse a la qualité d'organisateur au sens de l'article 2, 8° de la loi du 21 novembre 2017.

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

E. DISCUSSION

10.

Les plaignants ont rencontré des difficultés lors de l'exécution de leur voyage à forfait organisé par OV. Leur réservation initiale pour l'hôtel Westin Cozumel s'est avérée invalide à leur arrivée. Cette situation a entraîné un désagrément considérable, d'autant plus qu'ils se trouvaient avec un enfant en bas âge. En conséquence, les plaignants ont dû réserver un autre hôtel à leurs frais, mais OV a rapidement procédé au remboursement des frais engagés pour l'hébergement alternatif, ce qui a permis de résoudre la question financièrement.

11.

OV a reconnu sa faute dans la gestion de la réservation et a proposé un remboursement des frais d'hôtel ainsi qu'une compensation de 300 EUR pour le préjudice subi. Toutefois, les plaignants estiment que cette compensation ne couvre pas de manière adéquate les désagréments qu'ils ont rencontrés, notamment la perte des services All-Inclusive et l'inconfort causé par le changement d'hôtel. Ils ont donc réclamé une indemnisation supplémentaire de 1.000 EUR.

12.

Selon l'article 33 de la loi du 21 novembre 2017, qui régit les voyages à forfait, l'organisateur est responsable de l'exécution correcte des services inclus dans le contrat de voyage. En l'espèce, l'absence de réservation valide à l'hôtel initial constitue une non-conformité qui ouvre le droit à une compensation.

13.

Bien que OV ait agi de manière proactive en remboursant les frais d'hôtel et en offrant une compensation partielle de 300 EUR, les plaignants estiment que cette compensation ne tient pas suffisamment compte de la gêne et des désagréments subis, notamment en raison de la perte des services All-Inclusive et de la perturbation de leur séjour.

14.

Conformément à l'article 49 de la loi précitée, une compensation de 400 EUR par adulte, soit un total de 800 EUR, semble appropriée en raison des désagréments subis, qui incluent la perte des services d'hébergement réservés et l'inconvénient lié à la modification imprévue du séjour. Cette indemnité tient également compte de la gestion de la situation après que la réservation initiale ait échoué et que le problème ait été résolu après un certain délai.

15.

Pour les raisons exposées ci-dessus, la demande des Demandeurs est recevable et partiellement fondée. Une indemnité totale de 800 EUR est accordée pour compenser les désagréments et la perte des services All-Inclusive, bien que la situation financière ait été résolue par le remboursement de l'hébergement alternatif.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

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

Se déclare compétent pour prendre connaissance de la demande des Demandeurs,

Déclare la demande des Demandeurs à l'encontre de la première Défenderesse recevable mais non fondée.

Déclare la demande des Demandeurs à l'encontre de la deuxième Défenderesse recevable et partiellement fondée.

Condamne la deuxième Défenderesse à verser aux demandeurs la somme de 800,00 euros.

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 27 mars 2025.