

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 05 mai 2025

En cause:

Madame **A** domiciliée à XXX - XXX et Monsieur **B** domicilié à XXX - XXX

Demandeurs, ni présents ni représentés à l'audience

Contre:

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

Défenderesse, ni présente ni représentée à l'audience

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 situé City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles,

en leur 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 F, 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 05 mars 2025,

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

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

Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;

Vu la convocation des parties à comparaître à l'audience du 05 mai 2025;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 05 mai 2025.

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

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

1.

Le 5 décembre 2023, les demandeurs ont réservé par l'intermédiaire d'une agence de voyage un voyage à forfait pour 2 personnes en Afrique du Sud (Vaalwater) du 12 septembre 2024 au 21 septembre 2024, voyage organisé par la défenderesse.

La réservation comprenait les vols aller-retour Bruxelles - Johannesburg via Dubaï avec Emirates, des safaris et randonnées sur place, l'hébergement au Rhino East Lodge, Rhino West Lodge ou Elephant Lodge (selon la date) en régime de pension complet.

Le prix du voyage s'élevait à 3.920,00 EUR.

2.

Le 10 janvier 2024, la défenderesse a prévenu l'agence de voyage d'un changement de compagnie aérienne et d'horaires. Les nouveaux vols seraient opérés par Ethiopian Airlines avec escale à Addis-Abeba.

Vu que les demandeurs avaient fixé la date de leur voyage en fonction de la compagnie aérienne – ils ne souhaitaient pas voyager avec Ethiopian Airlines – l'organisateur leur a proposé l'annulation du voyage sans frais ou une modification de date. Le voyage fut toutefois maintenu.

3.

Le 12 septembre 2024, en raison d'un problème technique, le vol aller de Ethiopian Airlines n'a pas pu décoller. La compagnie aérienne a proposé une solution alternative, avec un départ le 13 septembre 2024.

Prise de panique suite à la panne de l'avion et ne se sentant plus en condition de voyager, Madame A a décidé de ne pas accepter la solution alternative proposée mais d'annuler le voyage.

L'organisateur a immédiatement informé l'agence de voyage de ce que les frais d'annulation s'élèveraient à 100%. Celle-ci a confirmé 20 minutes plus tard qu'elle confirmait l'annulation.

4.

Le 26 décembre 2024, Mme A a envoyé un courriel à la défenderesse dans lequel elle déclarait qu'elle comprenait que les conditions générales de vente stipulent qu'aucun remboursement ne peut être accordé en cas d'annulation par le consommateur. Cependant, elle estimait qu'il ne s'agissait pas en l'espèce d'une annulation volontaire de sa part, mais d'une impossibilité de voyager causée par des circonstances indépendantes de sa volonté, en l'occurrence l'annulation du vol.

Elle se référait à l'article L. 211-14 du Code (français) du tourisme stipulant qu'un voyageur confrontés à des circonstances exceptionnelles empêchant l'exécution du contrat est en droit de demander un remboursement ou un report sans frais. Dans une démarche constructive, elle ne demandait pas de remboursement direct du prix de voyage, mais un voucher permettant de reporter le voyage à une date ultérieure.

Le 13 janvier 2025, la défenderesse a confirmé que sa décision restait inchangée et que les frais d'annulation s'élevaient à 100%.

5.

Le 5 mars 2025, les demandeurs se sont adressés à la Commission de Litiges Voyages pour faire trancher le litige.

2. Qualification de la relation contractuelle

6.

Une analyse du dossier démontre 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 au litige.

Il résulte du bon de commande que la défenderesse a agi à l'égard des demandeurs en qualité d'organisateur au sens de l'article 2.20 de la Loi.

Entre parties s'est formé un contrat de voyage à forfait au sens de l'article 2, 3° de la Loi.

La qualification juridique n'est pas contestée.

3. Discussion

7.

Il ressort du dossier qu'en date du 11 janvier 2024, suite au changement de la compagnie aérienne qui opérerait les vols aller-retour, la défenderesse a proposé aux demandeurs soit un changement de dates soit une annulation du voyage sans frais.

Les demandeurs reconnaissent que cette proposition leur a été faite mais prétendent qu'il ne s'agissait pas d'options réelles mais plutôt d'« hypothèses théoriques sans suite ». Ils affirment qu'à aucun moment « une alternative claire, formalisée, ou validée par écrit » ne leur a été présentée.

Il n'est toutefois aucunement prouvé que les demandeurs auraient été forcés de maintenir le voyage initialement convenu.

8.

Il ressort également du dossier que suite à l'annulation pour cause de problèmes techniques du vol aller initialement prévu le 12 septembre 2024, les demandeurs ont choisi de ne plus partir le lendemain et donc d'annuler le voyage.

En vertu de l'article 29 de la Loi le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage mais dans ce cas, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation appropriés et justifiables.

La même disposition prévoit que le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard raisonnables, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du voyage à forfait et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés.

9.

En l'occurrence les conditions générales de la défenderesse prévoient en leur article 4.2 qu'en cas d'annulation par le voyageur il est appliqué les frais d'annulation suivants : moins de 45 jours avant le départ : 100% du prix total.

Par son courriel du 13 septembre 2024, 14h00, la défenderesse a bien rappelé à l'agence de voyage, à qui elle demandait quelles étaient les intentions des demandeurs, que si ces derniers annulaient le voyage les frais d'annulation seraient de 100% du prix de voyage. Une vingtaine de minutes plus tard l'agence a confirmé que les demandeurs avaient décidé d'annuler le voyage.

10.

Il est clair qu'en l'occurrence l'organisateur du voyage n'était pas responsable de la non-conformité résultant du décalage du vol aller, ce décalage étant la suite de problèmes techniques rencontrés par la compagnie aérienne.

Comme la défenderesse l'a par ailleurs suggéré dans son courriel du 24 décembre 2024, les demandeurs peuvent s'adresser à la compagnie aérienne afin d'obtenir une compensation à raison de l'annulation du vol.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable mais non fondée.

En déboute les demandeurs.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 05 mai 2025