

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 7 SEPTEMBRE 2023

En cause : **Madame A**, de nationalité belge, née le 20 juin 1970, domiciliée à XXX, XXX

Demanderesse présente à l'audience,

Contre :

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

Défenderesse, représentée à l'audience par Mr B, agissant en sa fonction d'administrateur.

-
- 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 4 juillet 2023 ;
 - Vu le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
 - Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
 - Vu la convocation, du 17 juillet 2023, des parties à comparaître à l'audience du 7 septembre 2023;
 - Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 7 septembre 2023.
-

Nous, soussignés :

- Maître C, Président du Collège Arbitral,
- Madame D, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur E, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur F, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,
- 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. LES FAITS

1.

Le 14 octobre 2021, la Demanderesse a réservé auprès de la Défenderesse un voyage à forfait pour deux personnes à l'Ile Maurice du 28 décembre 2021 au 5 janvier 2022. Elle a payé la somme de 9.500,00 EUR pour ce voyage.

2.

La Demanderesse fait valoir qu'il y aurait eu un abus de confiance de la part de la Défenderesse lors de la réservation du voyage. La Demanderesse aurait indiqué qu'elle souhaitait passer des vacances tranquilles de deux semaines dans un pays ensoleillé avec de belles plages. La Défenderesse a proposé la destination de l'île Maurice et l'hôtel Sugar Beach.

La Demanderesse aurait demandé à plusieurs reprises une alternative, mais sans succès. Le voyage, tel que proposé par la Défenderesse, a été réservé et les documents de voyage ont ensuite été transférés par courriel.

3.

Plusieurs problèmes se sont posés lors du voyage. L'hôtel était un grand complexe hôtelier tout compris, dont l'état était obsolète et délabré. Selon la Demanderesse, les chambres d'hôtel n'auraient pas été propres et n'auraient pas eu une vue sur mer, comme il était convenu. Les restaurants qui avaient été réservés à l'avance, étaient fermés. En conséquence, la Demanderesse a dû dîner à plusieurs reprises au restaurant principal de l'hôtel.

La Demanderesse fait valoir que le prix de son voyage était beaucoup plus élevé que celui d'autres voyageurs séjournant dans le même hôtel.

4.

La Demanderesse a, à plusieurs reprises, contacté la Défenderesse pendant son voyage. La Défenderesse aurait tenté de résoudre les plaintes et a pour ce faire contacté d'autres personnes responsables.

La Demanderesse estime que la Défenderesse se serait trop caché derrière d'autres personnes et n'aurait ainsi pas assumé ses responsabilités.

5.

La Demanderesse demande le remboursement intégral du voyage. La Défenderesse conteste la demande dans son intégralité.

6.

Les parties ont entamé des négociations. Il s'est avéré impossible de trouver une solution à l'amiable. La Demanderesse a alors porté le litige devant la Commission de Litiges Voyage.

B. PROCEDURE

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

La Demanderesse à la qualité de voyageur.

La Défenderesse a la qualité de détaillant.

Silverjet, non impliquée, est l'organisateur du voyage.

C. DEMANDES

La Demanderesse demande que la Défenderesse soit condamnée à verser une indemnité de 9.500,00 EUR.

La Défenderesse soutient que la demande de la Demanderesse doit être déclarée irrecevable, du moins non fondée.

D. DISCUSSION

7.

L'article 2 de la loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de service de voyage (ci-après : la loi du 21 novembre 2017) stipule :

« Pour l'application de la présente loi, on entend par :

(...)

8° organisateur : 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, ou un professionnel qui transmet les données du voyageur à un autre professionnel conformément au 2°, b.5) ;

9° détaillant : un professionnel autre que l'organisateur qui vend ou offre à la vente des voyages à forfait élaborés par un organisateur »

8.

La Défenderesse vend des voyages à forfait qui sont élaborés par un organisateur de voyage. Elle n'y ajoute aucun autre service de voyage. Elle a transmis tous les documents de voyage, y compris les conditions générales et particulières à la Demanderesse par courriel. Elle a donc rempli ses obligations d'information.

La Demanderesse a mentionné elle-même lors de l'audience que la Défenderesse se cachait derrière d'autres personnes, dont l'organisateur du voyage.

Par la suite, la Demanderesse reconnaît avoir connaissance du fait que la Défenderesse est le détaillant du voyage et non l'organisateur. Cependant, elle s'adresse à elle, car c'est avec la Défenderesse qu'elle a eu le plus de contacts alors qu' « elle-même n'est que consommatrice ».

Le Collège Arbitral conclut de l'ensemble des éléments objectifs et des déclarations faites à l'audience, que la Défenderesse a la qualité de détaillant et non d'organisateur.

9.

Conformément l'article 33 de la loi du 21 novembre 2017, seul 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.

Compte tenu que la Défenderesse est le détaillant et non l'organisateur, elle ne peut être tenue responsable de non-conformités. La Défenderesse n'avait aucune obligation légale de remédier aux non-conformités. Les pièces du dossier montrent qu'elle a néanmoins fait l'impossible pour aider la Demanderesse et transmettre les plaintes à l'organisateur.

La Demanderesse quant à elle, aurait dû adresser ses plaintes et demandes à l'organisateur de voyage qui n'est pas à la cause.

10.

La demande est dès lors irrecevable, du moins non fondée.

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 de la Demanderesse,

Constata que la demande à l'encontre de la Défenderesse est irrecevable, du moins non fondée.

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 7 septembre 2023.