

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

En cause :

Mme A, de nationalité belge, et **M. B**, ainsi que leurs enfants **C** et **D**, tous domiciliés à XXX, XXX ;

Madame A était présente à l'audience

Contre :

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

Première défenderesse, représentée à de l'audience par M. E, Quality Team Supervisor.

Et

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

Deuxième défenderesse représentée à de l'audience par M. E, Quality Team Supervisor.

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 27 janvier 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 30 janvier 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 F, Président du Collège Arbitral,
- Madame G, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur H, 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 I, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Les plaignants, Mme A et son époux, M. B, ont réservé un voyage à forfait auprès de OV SA pour un séjour en Tunisie, du 24 avril 2025 au 7 mai 2025, au AQI Skanes Resort, à Monastir. Le prix total de leur réservation s'élevait à 3.588,90 EUR.

2.

À leur arrivée à l'aéroport, M. B a été empêché d'embarquer en raison d'une légère déchirure sur sa carte d'identité. Bien que sa valise ait été enregistrée et son embarquement validé, il n'a pas été fourni d'explication ou de document officiel concernant cette interdiction d'embarquement. OV soutient que la responsabilité du refus d'embarquement revient entièrement aux plaignants, car la carte d'identité de M. B était endommagée, ce qui, selon la compagnie, les rendait responsables de l'impossibilité d'embarquer. OV a précisé qu'une telle situation avait été mentionnée dans la documentation précontractuelle.

3.

En plus du refus d'embarquement, les plaignants ont rencontré un autre problème concernant les bagages de M. B. En raison de son refus d'embarquement, sa valise contenant également des affaires personnelles des enfants a été débarquée. Mme A a dû acheter des articles de première nécessité sur place pour ses enfants, ce qui a engendré des frais imprévus. OV argumente que ces frais étaient liés à la situation initiale, à savoir le problème de la carte d'identité de M. B, et qu'elle n'est donc pas responsable de ces dépenses.

4.

Enfin, à leur arrivée à destination, les plaignants ont été déposés dans un hôtel qui n'était pas celui où il avaient réservé, par le bus de transfert de OV. Lorsqu'ils ont contacté le service d'urgence de OV, on leur a simplement suggéré de prendre un taxi et de soumettre la facture pour remboursement. Cependant, cette solution s'est avérée impraticable. Mme A a dû organiser elle-même le transport vers leur hôtel, ce qui a occasionné des désagréments supplémentaires. OV reconnaît que le transfert a été mal géré, mais affirme que la solution aurait pu être trouvée plus rapidement si les plaignants avaient contacté directement les numéros d'urgence belges, au lieu de s'en remettre uniquement aux numéros locaux.

5.

Les plaignants ont déposé une demande de compensation à hauteur de 1.265,65 EUR, estimant que ces incidents étaient dus à une mauvaise gestion de la part de OV, tant sur le plan de l'assistance que de l'information fournie lors des différentes étapes de leur voyage.

6.

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

B. PROCEDURE

7.

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

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

C. DEMANDES

8.

Les plaignants demandent une indemnité de 1.265,65 EUR.

9.

Les défenderesses demandent que la demande des plaignants soit rejetée.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

10.

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

11.

Les plaignants ont soumis une demande de compensation de 1.265,65 EUR en raison de plusieurs désagréments rencontrés pendant leur voyage organisé par OV SA. Ces désagréments comprennent le refus d'embarquement de M. B, la gestion inappropriée des bagages et les problèmes rencontrés lors du transfert vers un hôtel où ils n'avaient pas réservé..

12.

Le refus d'embarquement est au cœur de la demande des plaignants. Selon les articles 33 et 34 de la loi du 21 novembre 2017, l'organisateur de voyage est responsable de l'exécution correcte des services, y compris le transport. Toutefois, il ressort que le refus d'embarquement était dû à une déchirure dans la carte d'identité de M. B, ce qui constitue une faute imputable au voyageur. Conformément à l'article 50 de la même loi, un organisateur de voyage peut refuser l'embarquement pour des raisons valides liées à la validité du document de voyage. Par conséquent, OV ne peut être tenue pour responsable du refus d'embarquement, et la demande de compensation en raison de ce refus est donc rejetée.

13.

Les plaignants ont également souffert du débarquement de leur bagage, ce qui a engendré des frais supplémentaires pour l'achat de vêtements et de biens nécessaires. Conformément à l'article 34 de la loi du 21 novembre 2017, l'organisateur est responsable de la bonne exécution des services, y compris le transport des bagages. Cependant, étant donné que l'incident du refus d'embarquement est lié à un manquement des plaignants à fournir un document valide, il est jugé que OV n'est pas responsable du débarquement de la valise, et les frais associés ne peuvent donc être attribués à l'organisateur.

14.

Concernant le transfert vers le mauvais hôtel, l'article 43 de la loi impose à l'organisateur de fournir une assistance adéquate en cas de difficulté rencontrée par le voyageur. OV a reconnu la défaillance dans l'organisation du transfert. Toutefois, l'argument avancé par OV, selon lequel la solution aurait été trouvée plus rapidement si les plaignants avaient contacté les numéros d'urgence belges, ne saurait excuser la gestion insuffisante de la situation. Selon l'article 43, l'organisateur doit agir rapidement et fournir une solution appropriée, ce qui n'a pas été le cas. Cependant, bien que cette défaillance soit reconnue, la plainte relative à cette situation est considérée comme insuffisante pour justifier une indemnisation, car les plaignants ont pu organiser eux-mêmes le transport sans frais supplémentaires significatifs.

15.

En conclusion, bien que OV ait failli à son obligation d'assistance dans le cas du transfert vers le mauvais hôtel, cette défaillance ne justifie pas une indemnisation supplémentaire pour les plaignants, car les autres incidents ont été principalement causés par des manquements imputables aux plaignants eux-mêmes.

16.

Pour les raisons exposées ci-dessus, la demande des Demandeurs est recevable mais 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 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 mais non fondée.

Ainsi prononcé à la majorité des voix à BRUXELLES, le 27 mars 2025.