

Numéro de dossier : SA 2023-028

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

En cause :

Madame A, de nationalité belge, née le 20 juin 1977 et **Monsieur B**, de nationalité belge, né le 2 août 1975, domiciliés ensemble à l'adresse sise XXX, XXX,

Madame C, de nationalité belge, née le 16 novembre 1978 et **Monsieur D**, de nationalité belge, né le 16 juin 1976, domiciliés ensemble à l'adresse sise XXX, XXX

Ci-après dénommés conjointement « les demandeurs »,

Demandeurs, représentés à l'audience par Maître E, loco F, avocat dont le cabinet est situé à XXX, XXX

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 à l'audience par Maître G, loco Maître H, avocat dont le cabinet est situé à XXX, XXX

-
- 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 23 mars 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 23 mars 2023, des parties à comparaître à l'audience du 1^{er} juin 2023 ;
 - Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 1^{er} juin 2023.
-

Nous, soussignés :

- Maître I, Président du Collège Arbitral,
- Madame J, représentant le secteur de la consommation,
- Madame K, représentant le secteur de la consommation,
- Madame L, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,
- Monsieur M, 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 N, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Les demandeurs ont réservé et payé auprès de la défenderesse des billets pour des vols aller et retour Belgique – USA, un vol intérieur et la location de deux voitures. .

Le vol aller (Bruxelles – Zürich – San Francisco) était prévu en date du 22 octobre 2022, le vol intérieur (San Francisco – Las Vegas) le 25 octobre 2022 et le vol retour (Las Vegas – Francfort – Bruxelles) le 5 novembre 2022, avec arrivée à Bruxelles le 6 novembre 2022.

Le vol aller et le vol intérieur devaient être effectués par CAE1, le vol retour par CAE2.

2.

Le 5 novembre 2022, les demandeurs se sont rendus à l'aéroport de Las Vegas. Arrivés à l'aéroport ils ont appris que leur vol de Las Vegas à Francfort, initialement prévu le 5 novembre 2022 à 15h20, avait été avancé au vendredi 4 novembre 2022 à 15h20.

Les demandeurs ont essayé de contacter la défenderesse par différents canaux, mais en vain. Ils se sont renseignés auprès des compagnies aériennes, qui leur renvoyaient vers la défenderesse. Les seuls vols disponibles pour l'Europe étaient au prix de 14.000 \$ pour l'ensemble du groupe (quatre adultes en quatre enfants).

Finalement, par l'intermédiaire d'une connaissance, les demandeurs ont pu avoir contact avec un agent de la défenderesse. Celui-ci leur a envoyé un courriel et les a informés de la réservation d'un vol retour pour huit personnes deux jours plus tard, c.à.d. le lundi 7 novembre 2022.

Etant sans réponse de la part de la défenderesse quant aux questions qu'ils avaient posées par rapport à leur logement et leur nourriture durant ce prolongement de séjour forcé, les demandeurs ont décidé de leur propre initiative de réserver deux chambres d'hôtel en utilisant le site comparateur Kayak pour trouver un hôtel confortable mais à prix abordable à Las Vegas, où les prix doublent le samedi soir.

Dans les courriels qui suivent, la défenderesse confirme que les vols du lundi 7 novembre et les 2 nuitées d'hôtel à Las Vegas sont à sa charge.

A la demande des demandeurs d'organiser la navette vers Liège, elle répond que ce service ne peut être organisé. Dans le même courriel, la défenderesse précise qu'aucun autre frais ne pourra être réclamé. Elle précise que les frais de transport, de nourriture, et la navette retour sur Liège ne seront pas pris en charge.

Elle informe les demandeurs de ce que le choix de l'hôtel PARIS n'a pas été le choix le plus abordable, mais qu'elle a accepté de réserver la 2^{ème} nuit au même endroit pour éviter un changement d'hôtel.

3.

Le 2 janvier 2023, le conseil des demandeurs adresse un courrier à la défenderesse dans lequel il chiffre le préjudice subi par ses clients à 3.611,87 euros, se composant comme suit :

Nuitées d'hôtel	731.13 euros
Boissons / aliments	1.586,55 euros
Transports aéroports	161.63 euros
Perte de revenus B les 6 et 7/11/2022 selon convention de collaboration sur la SRL (2 x 468.00 euros HTVA)	1.132,56 euros

4.

Le 14 mars 2023, une demande d'arbitrage est introduite auprès de la Commission de Litiges Voyages.

B. PROCEDURE

Après examen le Collège Arbitral se déclare compétent pour connaître de la demande.

C. DEMANDES

Les demandeurs demandent que la défenderesse soit condamnée à leur payer une indemnité de 3.611,87 euros.

D. 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.

E. DISCUSSION

La partie défenderesse ne conteste pas avoir commis une erreur en n'ayant pas signalé aux demandeurs le changement de l'horaire du vol retour comme cela aurait dû être fait.

La défenderesse est dès lors responsable des dommages qui en sont la conséquence.

De l'instruction de la cause à l'audience, il ressort que les deux parties sont d'accord d'évaluer le dommage subi par les demandeurs du chef, respectivement, des deux nuitées d'hôtel supplémentaires, du surcroît de coûts de repas suite au prolongement de séjour forcé et des transports additionnels qu'ils ont dû faire sur place, à 2.400,00 EUR.

La partie demanderesse réclame en outre une compensation pour la perte de deux journées de travail – le 6 et le 7 novembre 2022 – par Monsieur B, celui-ci étant lié par une convention de collaboration sur base journalière avec la SRL.

Cette demande est contestée par la partie défenderesse.

Numéro de dossier : SA 2023-028

A supposer que les demandeurs auraient pu rentrer comme prévu, ils auraient atterri à Bruxelles le 6 novembre à 14h00. Tenant compte du temps nécessaire pour récupérer leurs bagages ainsi que du temps nécessaire pour se rendre de Zaventem à Liège, ils ne seraient arrivés chez eux que vers la fin de l'après-midi. Ils sont dès lors malvenus à vouloir obtenir une compensation pour une journée de travail soi-disant perdue le 6 novembre 2022, d'autant plus que ce jour était un dimanche.

La demande d'une compensation pour un empêchement de travail n'est pas non plus fondée en ce qui concerne la journée du 7 novembre. Ni la perte de revenus en soi ni l'ampleur de celle-ci à la supposer réelle, ne sont prouvées en l'espèce de sorte que la Collège arbitral ne peut en tenir compte.

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,

Constate que la demande des demandeurs à l'encontre de la défenderesse est recevable et fondée dans la mesure précisée ci-après.

Condamne la partie défenderesse au paiement à la partie demanderesse du montant de 2.400,00 EUR pour solde de tout compte.

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 1 juin 2023.