

Numéro de dossier : SA 2023-021

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 2 MAI 2023

En cause :

Monsieur A, de nationalité belge, né le 10 mai 1993, domicilié à XXX, XXX,

Madame B, de nationalité belge, née le 30 mars 1993, domiciliée à XXX, XXX

Demandeurs, ni représentés, ni présents à l'audience,

Contre :

SA 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 Madame C, agissant en sa fonction de Customer Care Team Coordinator.

-
- 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 8 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 13 mars 2023, des parties à comparaître à l'audience du 2 mai 2023 ;
 - Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 2 mai 2023.
-

Nous, soussignés :

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

En mars 2022, les Demandeurs ont réservé une croisière auprès de la Défenderesse pour la période du 7 mai 2022 au 14 mai 2022. La croisière devait quitter le port de Miami le 7 mai 2022 à 17 heures et faire plusieurs arrêts dans les Caraïbes. Ces informations ressortent du bon de commande daté du 31 mars 2022.

Les Demandeurs ont eux-mêmes réservé des vols aller-retour pour MIAMI. Ces vols ne faisaient pas partie du voyage à forfait (croisière) que les Demandeurs ont réservé chez la Défenderesse.

Les Demandeurs ont payé 1.534,10 EUR pour leur voyage.

2.

Les Demandeurs ont précisé qu'ils sont arrivés à l'aéroport de MIAMI à 14 heures le 7 mai 2022. Ils prévoyaient de se rendre immédiatement au port, où ils devaient embarquer leur croisière.

Les Demandeurs ont perdu du temps aux douanes américaines, après quoi ils sont arrivés en retard au port de MIAMI. Suite à ce retard, le personnel de la Défenderesse leur a refusé l'accès à la croisière étant donné que l'heure d'embarquement était déjà passée.

3.

Les Demandeurs ont tout essayé afin de pouvoir embarquer. Le personnel de la Défenderesse ne pouvait collaborer et a informé les Demandeurs que l'heure d'embarquement était passée et qu'ils ne pouvaient rien faire. Les Demandeurs estiment que le navire est resté à quai pendant encore 45 minutes après le refus d'embarquement et que pendant ces 45 minutes, une personne handicapée a été autorisée à embarquer.

4.

Les Demandeurs et la Défenderesse ont tenté de résoudre leur litige à l'amiable. La Défenderesse a proposé aux demandeurs un geste commercial, que les Demandeurs n'ont pas accepté. Les Demandeurs ont alors saisi la Commission de Litiges Voyages.

B. PROCEDURE

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

La Commission de Litiges Voyages observe que la personne morale contre laquelle la demande est formulée n'est pas juridiquement l'organisateur du voyage à forfait. En effet, selon le bon de commande, l'organisateur est la société-mère de la Défenderesse, à savoir OV SA, établie à XXX, XXX, XXX.

Or, il ressort de l'ensemble de la procédure que la Défenderesse susmentionnée est la subsidiaire de cette société suisse et s'identifie à elle pour les besoins de la présente procédure. Aucune des parties ne formule d'observations à cet égard.

C. DEMANDES

Les Demandeurs demandent que la Défenderesse soit condamnée à verser une indemnité de 1.147,10 EUR.

La Défenderesse soutient que la demande des Demandeurs doit être déclarée recevable, mais non fondée.

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

1.

Les Demandeurs allèguent premièrement que la Défenderesse leur a refusé à tort l'embarquement sur la croisière. De plus, ils allèguent que la Défenderesse ne leur a pas fourni l'assistance nécessaire dans le port de MIAMI et qu'elle ne leur a pas donné de numéro d'urgence.

Les Demandeurs auraient subi des dommages en conséquence de ce refus d'embarquement et de l'absence d'assistance.

2.

Selon l'article 33 §1 de la loi du 21 novembre 2017, l'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait, que ces services soient fournis par l'organisateur ou par d'autres prestataires des services de voyage.

3.

Le collège arbitral note que les Demandeurs ont réservé eux-mêmes les vols de BRUXELLES à MIAMI et retour. Ces vols ne faisaient pas partie du voyage à forfait organisé par la Défenderesse. Sur la confirmation de la réservation du 31 mars 2022, la Défenderesse indique que « *les horaires d'arrivée et de départ peuvent varier de ceux indiqués. Pour une croisière sans souci, nous vous recommandons de réserver vos transferts et excursions via OV, ce qui garantit une adaptation au planning du navire* ».

Il n'est pas contesté que les Demandeurs sont arrivés au port de MIAMI après l'heure de départ susmentionnée. Le Tribunal arbitral note que les Demandeurs n'ont atterri à l'aéroport de MIAMI qu'à 14 heures, heure locale, le 7 mai 2022 et que leur croisière devait quitter le port à 17 heures, heure locale, ce même jour. Les Demandeurs eux-mêmes déclarent qu'ils étaient en retard à cause d'un délai encouru à la douane américaine.

La Défenderesse n'est pas responsable de la bonne exécution des services de voyage qui ne sont pas inclus dans le voyage à forfait. Il va sans dire que la Défenderesse ne peut attendre l'arrivée tardive des Demandeurs. Le fait que le navire est resté à quai pendant 45 minutes après l'heure d'embarquement, n'y change rien.

4.

Conformément l'article 43 de la loi du 21 novembre 2017, l'organisateur apporte, sans délai injustifié, une assistance appropriée au voyageur en difficulté, notamment en lui fournissant des informations utiles sur les services médicaux, les autorités locales, l'assistance consulaire et en l'aidant à utiliser la communication à distance et à trouver d'autres modalités de voyage.

5.

Les Demandeurs ont indiqué qu'ils ne pouvaient pas contacter la Défenderesse par téléphone. Le personnel de la Défenderesse à MIAMI n'aurait rien fait pour eux. Les messages des Demandeurs adressés à la Défenderesse sont restés longtemps sans réponse.

Du 7 au 10 mai 2022, les Demandeurs ont séjourné dans un hôtel qu'ils ont dû réserver eux-mêmes. Le 10 mai 2022, ils sont rentrés chez eux.

La partie Défenderesse déclare que sa filiale belge n'a pas été contactée pendant la période susmentionnée pour voir si une solution pouvait être trouvée. Elle n'aurait reçu une première plainte que le 12 mai 2023.

6.

Le Collège arbitral constate que les documents fournis par les parties mentionnent une adresse électronique, cependant ils ne mentionnent pas de numéro d'appel d'urgence.

Le premier message des Demandeurs adressé à la Défenderesse n'a que été envoyé le 12 mai 2022, soit après le retour des Demandeurs. Dans ce message, aucune mention d'un précédent message de leur part n'est faite. Les Demandeurs se réfère à un message que la sœur de Mme B a adressé à la Défenderesse. Dans ce message aucune demande de solution ou d'autres arrangements ne peut être trouvée. La sœur des Demandeurs se limite à demander à la Défenderesse si elle ne peut pas faire un geste.

La question se pose de savoir ce que la Défenderesse aurait bien pu faire d'autre, si la plainte des Demandeurs lui était parvenu à temps. Comme relevé par la Défenderesse, le premier jour de la croisière était un jour en mer et le deuxième jour était déjà un jour en Jamaïque. Selon les Demandeurs, la Défenderesse leur avait indiqué qu'il était impossible de rejoindre la croisière en Jamaïque.

7.

Il s'avère que les Demandeurs se sont présentés en retard au port de MIAMI et que les employés de la Défenderesse leur ont refusé l'embarquement. La Défenderesse pourrait comparer cette arrivée tardive à un " no-show ".

Les Demandeurs n'apportent aucune preuve du moment où ils ont demandé à la Défenderesse de leur fournir une solution ou de leur proposer un autre arrangement. La défenderesse n'a qu'été informée des problèmes encourus le 9 mai 2022 par la sœur des Demandeurs et le 12 mai 2022 par les Demandeurs même. La Défenderesse n'a donc même pas eu la chance d'accomplir son obligation d'assistance.

La demande des Demandeurs est non fondée.

Numéro de dossier : SA 2023-021

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 mais non fondée,

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 2 mai 2023.