

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 24 février 2025

En cause:

Monsieur **A** et Madame **B** domiciliés à XXX, XXX

Demandeurs, ni présentes, ni représentées à l'audience

Contre:

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

Défenderesse, ni présente, ni représentée à l'audience

Nous soussignés :

Maître C, en sa qualité de présidente 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 21 décembre 2024 ;

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 24 février 2025 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 24 février 2025.

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

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

1.

En septembre 2024, les demandeurs réservent par l'intermédiaire de leur agence un voyage à forfait OV pour 2 personnes en Alsace, du 13 décembre 2024 au 15 décembre 2024, organisé par la défenderesse.

La réservation comprend le transport en autocar, le logement de deux nuits en hôtel 4 étoiles, les repas et boissons selon le programme, le circuit mentionné dans le programme : « Marchés de Noël en Alsace et Vosges ».

Le prix du voyage s'élève à la somme de 813 EUR.

2.

Après leur retour, le 16 décembre 2024, les demandeurs adressent à la défenderesse les plaintes suivantes au sujet du déroulement de leur voyage :

1. Le car est tombé en panne dès le départ. Cette panne a entraîné l'annulation de la visite de Colmar par manque de temps et un voyage inconfortable : les voyageurs ayant été obligés de s'asseoir à 6 sur des sièges prévus pour 5 personnes.
2. La panne a également entraîné un retard à l'hôtel le premier soir. Les demandeurs n'ont pas eu le temps de profiter de la piscine.
3. Le car n'était pas équipé de pneus adaptés aux conditions météorologiques, retard également le second soir, les demandeurs n'ont pas pu profiter de la piscine à nouveau.
4. Le dimanche 15 décembre, le planning a été modifié et la visite à Ribeauvillé annulée.
5. Le car n'était pas propre et non équipé de pneus adaptés aux conditions météorologiques que l'on peut trouver à 1149 mètres d'altitude.

Le demandeur conclut en expliquant que sur un séjour de 3 jours et deux nuits, 2 marchés de Noël ont été annulés, Colmar n'a pas pu être visité en soirée. Il souligne également l'ambiance délétère du voyage. Il décrit des participants agacés par le manque d'organisation. Il reproche également le manque de sécurité et de propreté à bord du car.

3.

OV propose un dédommagement de 100 EUR par personnes, soit 200 EUR. Les parties n'aboutissent pas à un accord, de telle sorte que le 21 décembre 2024, les demandeurs s'adressent à la Commission de Litiges Voyages pour faire trancher le litige.

Les demandeurs réclament une indemnité de 2 x 250 EUR, soit 500 EUR.

2. Qualification de la relation contractuelle

4.

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 les 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

1.

En vertu de l'article 33 de la loi du 21 novembre 2017, l'organisateur du voyage 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.

En ce qui concerne plus particulièrement l'article 33 de la loi sur les voyages, la Commission des litiges relatifs aux voyages a déjà jugé que l'organisateur a une obligation de résultat, qui le rend responsable dès qu'il y a non-conformité, c'est-à-dire dès que le voyage ne se déroule pas comme convenu. L'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage inclus dans un voyage à forfait est appelée une non-conformité.

En vertu de l'article 36 de la loi sur les voyages, si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier a la possibilité de le faire lui-même et de demander le remboursement des frais nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur fixe un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est nécessaire.

En vertu de l'article 48 de ladite loi du 21 novembre 2017, le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis. L'article 49 précise en outre que le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis.

2.

Le Collège Arbitral constate que, dans la mesure du possible, l'organisateur du voyage a apporté une solution au problème de la panne de l'autocar.

Cette panne a toutefois causé un retard qui a eu un impact sur le programme du voyage.

Le voyage commandé était en effet un week-end ayant pour thème, les marchés de Noël en Alsace. Le programme comprenait 5 marchés de Noël.

Les demandeurs semblent finalement avoir visité 4 des 5 marchés de Noël, comme en témoigne la défense de OV du 9 janvier 2025 dans la présente procédure : « *l'ensemble des prestations ont été respectées car les voyageurs ont pu visiter les marchés de Noël de Colmar, Ribeauvillé, Riquewihr ainsi que Nancy* ».

Les demandeurs n'ont pas répondu à cette défense et ne semblent donc pas la contester.

3.

OV a proposé un dédommagement de 100,00 euros par personne, soit 25% du prix du voyage.

Dans la mesure où les demandeurs ont bénéficié de la majorité des services de voyage, le Collège Arbitral considère que cette proposition est juste et justifiée.

Par conséquent, le Collège Arbitral considère que la demande des demandeurs n'est pas fondée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant de manière contradictoire à l'encontre de toutes les parties,

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable mais non fondée.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 24 février 2025