

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 1 JUILLET 2025

En cause:

Madame **A**, belge, née le 21 novembre 2002, domiciliée à XXX – XXX et Monsieur **B**, belge, né le 30 mars 2001, domicilié à XXX – XXX ;

Demandeurs, pas présentes, ni représentés à l’audience.

Contre:

OV, ayant son siège à XXX - XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000;

Défenderesse, non présentes, ni représentée à l’audience.

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 23 avril 2025 ;
- le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;
- l’accord des parties sur la procédure d’arbitrage ;
- la convocation des parties à comparaître à l’audience du 1 juillet 2025;
- l’instruction de la cause, faite oralement à l’audience du 1 juillet 2025.

Nous soussignés :

Maître C, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Monsieur D, en sa qualité de représentant des consommateurs ;

Monsieur E, en sa qualité de représentant des consommateurs ;

Madame F, en sa qualité de représentante de l’industrie du tourisme ;

Monsieur G, 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 H, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Le Collège arbitral ne reprend ici qu'un exposé succinct des faits. Cela n'empêche pas qu'il a tenu compte, lors du délibéré, de l'ensemble des faits ainsi que des pièces déposées au dossier par les parties.

En juin 2024, les demandeurs réservent, par l'intermédiaire de IV, un voyage à forfait pour deux personnes en Tunisie, à Djerba, du 30 juillet 2024 au 7 août 2024, organisé par la défenderesse. La réservation comprend les vols aller-retour, huit nuits d'hébergement à l'hôtel quatre étoiles « Les Jardins de Toumana » en pension complète.

Le prix total du voyage s'élève à 1.699,40 EUR.

2.

Sur place, le 30 juillet 2024, et à leur retour, le 13 août 2024, les demandeurs ont adressé à la défenderesse les plaintes suivantes concernant le déroulement de leur voyage :

À leur arrivée à l'aéroport de Djerba, la seule valise pour les deux voyageurs – contenant tous leurs vêtements et autres effets essentiels – est manquante. Ils se rendent immédiatement au comptoir *Lost & Found* de l'aéroport et contactent le service clientèle de OV.

Ils déplorent le manque d'assistance de la part de OV, ainsi que le temps perdu à rechercher leur valise, les nombreux appels téléphoniques, et un aller-retour inutile à l'aéroport pendant leur séjour dans l'espoir de récupérer celle-ci. En raison de la perte de cette valise, ils ont dû acheter de nouveaux vêtements. Ils estiment que cette dépense imprévue les a empêchés de participer à des activités supplémentaires et de profiter pleinement de leur séjour.

Après notification, la défenderesse a confié le suivi du dossier au service interne compétent, à savoir le service *Central Tracing*, qui a procédé sans succès à la recherche de la valise.

Finalement, la valise est retrouvée le 4 août 2024 par *Lost & Found* de l'aéroport de Bruxelles. Comme elle n'a pas pu être acheminée à Djerba le soir du 5 août, il était malheureusement trop tard pour qu'elle parvienne aux demandeurs, dont le séjour s'achevait le 7 août.

Après leur réclamation, OV propose une indemnisation de 180 EUR. Les frais exposés pour des produits et médicaments de première nécessité, s'élevant à 74,89 EUR, sont intégralement pris en charge. Les frais relatifs à des biens réutilisables, s'élevant à 188,54 EUR, sont remboursés à hauteur de 50 %, soit 94,27 EUR. La défenderesse a arrondi ce montant, à titre de geste commercial, à 180,00 EUR.

Cette proposition est refusée par les demandeurs.

3.

Les parties n'aboutissent pas à un accord, de telle sorte que le 23 avril 2025, les demandeurs s'adressent à la Commission de Litiges Voyages pour faire trancher le litige.

B. PROCEDURE

4.

Le Collège Arbitral, après 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

5.

La partie demanderesse réclame le paiement d'une indemnité de 2420,81 EUR:

- 420,81 EUR se composant de:
 - 76,04 EUR pour des articles de toilette et 188,87 EUR pour des vêtements en remplacement de leurs bagages;
 - 11,90 EUR de frais téléphoniques pour contacter OV;
 - 54,00 EUR de frais pour l'enregistrement de la valise;
 - 90,00 EUR de frais de procédure ;
- 1000,00 EUR par personne à titre de dédommagement moral.

La défenderesse demande que l'indemnité proposée de 180,00 EUR soit considérée comme raisonnable et suffisante, en tenant compte de l'absence d'assurance voyage:

- 74,89 EUR pour les produits essentiels ;
- 94,27 EUR pour des biens réutilisables, indemnisés à hauteur de 50 % de leur valeur ;
- 10,84 EUR à titre de geste commercial pour arrondir le montant à 180,00 EUR.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

6.

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 Voyages ») est applicable au litige.

Il résulte du bon de commande que la défenderesse a agi en qualité d'organisateur au sens de l'article 2, 8° de la Loi Voyages.

Entre les parties s'est formé un contrat de voyage à forfait au sens de l'article 2, 3° de la Loi Voyages.

La qualification juridique n'est pas contestée.

E. DISCUSSION

7.

Il ressort des pièces du dossier que la valise de la demanderesse n'a jamais quitté le bâtiment de l'aéroport de Bruxelles, vraisemblablement en raison d'une erreur survenue lors de l'enregistrement. Bien que ce fait ne puisse être imputé à la défenderesse, il en résulte néanmoins que la demanderesse n'a pas pu disposer de ses effets personnels pendant le voyage. Cela constitue une non-conformité au sens de l'article 2, 13° de la Loi sur les voyages, dès lors que le service de transport des bagages n'a pas été exécuté conformément au contrat. L'absence de faute personnelle dans le chef de l'organisateur n'y change rien : une défaillance objective suffit pour constater une non-conformité.

Conformément aux articles 35 à 37 de la Loi sur les voyages, l'organisateur est tenu, après notification en temps utile d'une non-conformité, d'y remédier dans un délai raisonnable. Si cela s'avère impossible, il doit au moins octroyer une réduction de prix proportionnelle à la gravité de la défaillance. Cette obligation s'applique même en l'absence de toute faute, sauf en cas de force majeure. La perte des bagages, et donc l'impossibilité d'accéder à des effets personnels essentiels, constitue une gêne considérable justifiant une telle compensation.

Selon les articles 43 et 44 de la Loi sur les voyages, l'organisateur est également tenu, en cas de notification en temps utile d'une non-conformité, de fournir une assistance appropriée sans retard. Cette obligation est une obligation de moyens, ce qui signifie que l'organisateur doit faire tout ce qui peut raisonnablement être attendu de lui pour atténuer les désagréments subis par le voyageur. Il convient donc d'examiner si une assistance effective a été apportée, dans la mesure du possible, afin de remédier à la non-conformité.

D'après le dossier, la défenderesse a pris contact immédiatement avec le service Central Tracing, a assuré un suivi périodique et est restée en communication régulière avec la demanderesse ou sa mère entre le 30 juillet et le 1er août 2025. Le 4 août, un représentant a été mis en contact direct avec la demanderesse. Ces éléments démontrent que la défenderesse a fourni des efforts concrets et soutenus pour assister la voyageuse pendant toute la période concernée. Cet argument est renforcé par le fait que les bagages n'étaient apparemment pas traçables via Central Tracing, étant donné que la valise n'a pas été enregistrée correctement et se trouvait encore au service des objets perdus à l'aéroport de Bruxelles. Il peut dès lors être conclu que l'obligation d'assistance a été respectée.

8.

Compte tenu de ce qui précède, la défenderesse, en sa qualité d'organisateur de voyage, reste responsable du remboursement des frais essentiels exposés en raison de la non-conformité. Toutefois, en l'absence de faute subjective dans son chef, aucun droit à une indemnisation complémentaire n'est établi.

Dès le début, la défenderesse a proposé de rembourser les achats essentiels, bien que pour un montant inférieur à celui réclamé par la demanderesse. Cette proposition s'inscrit dans le cadre légal de ses obligations et témoigne d'une volonté de règlement à l'amiable.

En ce qui concerne l'évaluation du dommage, il ne peut être reproché à la défenderesse que la demanderesse ait choisi de voyager avec une seule valise pour deux personnes, ce qui a pu entraîner des frais supplémentaires. La défenderesse reste tenue au remboursement des frais effectivement prouvés, mais non du montant total réclamé. Seuls les achats essentiels dûment justifiés – tels que des articles de toilette et des vêtements de rechange – peuvent donner lieu à indemnisation. L'évaluation selon laquelle les vêtements sont pris en compte à hauteur de seulement 50 % de leur valeur, en raison de leur réutilisabilité, est équitable et raisonnable.

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 cette demande recevable mais pas fondée;

Condamne la partie défenderesse au paiement à la partie demanderesse du montant de 180,00 EUR.

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 1 juillet 2025.