

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

En cause :

M. A, domicilié à XXX, XXX, et **Mme B**, domiciliée à XXX, XXX

Ni présents, ni représentés à l'audience

Contre :

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

Représentée lors de l'audience par M. C

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 20 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 23 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 D, Président du Collège Arbitral,
- Madame E, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur F, 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 G, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Les plaignants, M. A et Mme B, ont réservé un voyage à forfait auprès de OV. pour une croisière sur le Nil combinée avec un séjour au Caire et à Alexandrie. La période de leur voyage s'étendait du 21 novembre au 5 décembre 2024, avec un départ prévu de Bruxelles vers Louxor.

2.

Le voyage devait initialement commencer par un vol direct de Bruxelles à Louxor à 06h20. Cependant, en raison de problèmes de liquide antigel à l'aéroport de Bruxelles, le vol a subi un retard de plus de 7 heures, ne partant qu'autour de 13h00. Ce retard a été suivi par une modification de l'itinéraire, avec l'ajout d'une escale à Sharm El Sheikh, ce qui a encore accru le délai de vol.

Les plaignants sont finalement arrivés à Louxor à environ 22h00, au lieu de l'heure d'arrivée initialement prévue à 12h50. Cela a entraîné un retard total de près de 9 heures par rapport à l'itinéraire prévu.

3.

Les plaignants demandent une indemnité de 1.000 EUR en raison de la perte de temps et de la modification de l'itinéraire. OV a rejeté la demande de compensation, invoquant la force majeure (en raison du manque de liquide antigel à l'aéroport de Bruxelles, ce qui a empêché le dégel de l'avion) et une exclusion contractuelle de responsabilité.

4.

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

B. PROCEDURE

5.

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

6.

Les plaignants demandent à ce que OV soit condamnée à verser une indemnité de 1.000 EUR.

7.

OV demande que la demande des plaignants soit rejetée.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

8.

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 »).

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

E. DISCUSSION

9.

Les plaignants, M. A et Mme B, demandent une indemnisation en raison d'un retard de vol important, qui aurait entraîné des désagréments certains. Cependant, après examen des faits, il apparaît que le retard était dû à des circonstances exceptionnelles et imprévues, ce qui exonère l'organisateur de voyage de toute responsabilité en vertu des dispositions légales applicables.

10.

OV a expliqué que le retard de 9 heures était dû à un problème de dégivrage à l'aéroport de Bruxelles, causé par un manque de liquide antigel. Ce problème a été confirmé par des articles de presse, ainsi que par la compagnie aérienne elle-même. Selon l'article 50, 3° de la loi du 21 novembre 2017, les organisateurs de voyages peuvent se soustraire à leur responsabilité en cas de circonstances extraordinaires et inévitables, telles que celles rencontrées dans cette situation. En effet, le manque de liquide antigel à l'aéroport, combiné aux conditions météorologiques difficiles, est considéré comme une force majeure. La compagnie a fourni une explication adéquate de cette situation, qui est appuyée par des éléments factuels (articles de presse et réponse de la compagnie aérienne).

11.

En ce qui concerne la modification du vol direct en vol avec escale, il est indiqué dans les informations contractuelles que les horaires et itinéraires sont susceptibles de modifications. OV a souligné que cette modification était due à des raisons techniques ou opérationnelles, ce qui est contractuellement accepté par les plaignants. La compagnie soutient que ces modifications étaient légales et ne justifient donc pas une indemnisation, car elles étaient acceptées au moment de la réservation du voyage, conformément aux conditions générales du contrat. Cela implique que les plaignants ont consenti à ces modifications lors de la réservation, rendant toute demande de compensation sur ce point infondée.

12.

Les plaignants ont invoqué le règlement (CE) n° 261/2004 de l'Union Européenne pour demander une indemnisation pour un retard de plus de 3 heures. Cependant, il est important de noter que ce règlement ne s'applique pas aux organisateurs de voyages dans le cadre de forfaits, mais uniquement aux transporteurs aériens. OV a souligné que, bien que le retard ait dépassé 3 heures, la situation était le résultat de circonstances extraordinaires et inévitables, qui ne justifient pas une compensation en vertu de ce règlement, comme l'indique l'article 50, 3° de la loi du 21 novembre 2017. Par conséquent, la demande de compensation des plaignants basée sur ce règlement est rejetée, car les circonstances de force majeure excluent toute responsabilité de la part de l'organisateur.

13.

En conclusion, OV affirme que les plaignants n'ont droit à aucune indemnisation en raison de la nature des circonstances, qui étaient exceptionnelles et inévitables. Selon l'article 50, 3° de la loi du 21 novembre 2017, ces circonstances de force majeure exonèrent l'organisateur de toute responsabilité, rendant la demande de compensation des plaignants non fondée. De plus, les modifications apportées à l'itinéraire étaient conformes aux termes du contrat et ne justifient pas une indemnisation.

14.

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 Défenderesse recevable mais non fondée.

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 27 mars 2025.