

**SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA  
COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

**AUDIENCE DU 7 OCTOBRE 2014**

**En cause de:**

Monsieur A, domicilié à XXX  
et

Madame B, domiciliée à XXX

*Demandeurs comparissant personnellement à l'audience;*

**Contre:**

- 1) IV, ayant son siège à XXX  
Licence : XXX  
BCE : XXX

*Première défenderesse* représentée à l'audience par Monsieur C, Quality Control Supervisor et,

- 2) la OV, ayant son siège social à XXX  
Licence : XXX  
BCE : XXX

*Deuxième défenderesse* représentée à l'audience par Monsieur C, Quality Control Supervisor

**Nous soussignés :**

1° Maître XXX, Avocat au barreau de Bruxelles dont le cabinet est établi à XXX, Président du Collège,

2° Madame XXX, représentant le secteur de la consommation,

3° Monsieur XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme

tous deux ayant élu domicile à l'adresse de la Commission de Litiges Voyages, 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50;

Agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé 50 rue du Progrès (Service Fédéral Publique Economie) à 1210 Bruxelles.

Assistés de Madame XXX en qualité de greffier,

**Avons rendu la sentence suivante :**

Vu les articles 1676 et suivants du Code judiciaire ;

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, rédigé, complété, signé le 25 mars 2014 ;

Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française, au choix des parties, et notamment :

- l'accord écrit des parties sur la procédure d'arbitrage,
- les pièces déposées par elles,
- les moyens développés par écrit par les parties,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 7 octobre 2014
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 7 octobre 2014

### **QUALIFICATION DU CONTRAT**

En date du 07 mai 2013 les demandeurs ont réservé par l'intermédiaire de la première défenderesse un voyage en avion et un séjour à l'hôtel 5\* A à Taba (Egypte) pour deux adultes et un enfant du 18 août au 1 septembre 2013 auprès de la deuxième défenderesse pour un montant total de 2.450,00 EURO. Cette somme a été acquittée par carte de crédit Master Card le 08 mai 2013 pour un montant de 735,18 EURO, le 18 mai 2013 pour un montant de 734,00 EURO, le 22 juin 2013 pour un montant de 731,42 et le 08 juillet 2013 pour un montant de 25,00 EURO. Le solde étant payé par 9 bons de valeur IV de 25,00 EURO. Le contrat est un contrat d'organisation de voyages au sens de la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyage.

Suite à la situation d'état d'urgence déclarée par le gouvernement Egyptien le 14 août 2013 et l'avis négatif de voyage émis le 16 août 2013 par le Ministère Belge des Affaires Etrangères la compagnie aérienne CAE a annulé tous ses vols vers l'Egypte jusque fin août et jusque nouvel ordre. En date du 17 août 2013 la première défenderesse a informé les demandeurs par téléphone de l'annulation du voyage en Egypte et qu'ils avaient le choix de soit réserver un autre voyage, soit d'être remboursé du prix payé pour la réservation. Les demandeurs se sont alors rendus à l'agence de la première défenderesse de Bruxelles. Ne trouvant alors pas de voyage correspondant à leurs souhaits, les demandeurs ont choisi le remboursement du montant payé pour leur voyage. Les remboursements des sommes payées par carte de crédit ont été effectués via le système de paiement Ogone sur la carte de crédit ayant originellement payé les montants pour le voyage et les chèques cadeaux-IV ont été exceptionnellement réactivés pour être réutilisés à nouveau et le service de pré-seating à été remboursé par la société externe XXX sur la carte de crédit utilisée pour le paiement de ce service.

### **QUANT AUX FAITS**

Ceux-ci résultent de l'exposé précisé ci-avant et plus spécifiquement des positions respectives des parties qui se résument comme suit:

#### **A) Position des demandeurs:**

Les demandeurs reprochent aux défenderesses de ne pas avoir effectué le remboursement du prix du voyage sur le compte bancaire de Monsieur A puisque le versement par le crédit du compte Master Card le 24 août 2013 d'un montant de 2.225,60 EUO n'a pas été reçu car cette carte avait été clôturée et rentrée le 9 août 2013. Ils réclament en outre le solde non remboursé de 225,00 EURO plus 25,00 EURO de frais de change ainsi qu'une indemnité d'attente de 3h

à l'agence de 150,00 EURO et 11,60 EURO de frais de lettres recommandées soit au total 411,60 EURO.

**B) Position de la première partie défenderesse, IV**

IV étant une marque de la OV, sa défense est assurée par la OV.

**C) Position de la deuxième partie défenderesse, la OV**

L'annulation du voyage est due à un cas de force majeure engendré par une situation exceptionnelle en Egypte et l'avis négatif de voyage émis par le Ministère des Affaires Etrangères Belge. La deuxième défenderesse a donc pris ses responsabilités en tant qu'organisateur de voyage pour la sécurité de ses clients. Les demandeurs ont opté pour le remboursement du voyage et ont confirmé avoir reçu le remboursement du service de pré-seating et le remboursement du montant de 2.225,60 EURO par le crédit de sa carte MasterCard. Si la carte de crédit a été fermée pour un temps cela ne change rien au remboursement et il incombait au demandeur de contacter Master Card pour recevoir le montant crédité. Les solde du montant payé par chèques-cadeau a été remboursé par la réactivation, sans frais, des chèques-cadeau IV et la prolongation de la période de validité du chèque-cadeau arrivant sous peu à l'échéance. Les chèques cadeaux non-utilisés avant leurs échéances respectives ne peuvent être remboursés conformément aux conditions générales des chèques-cadeau IV. Le temps d'attente à l'agence n'est pas prouvé et il n'y a de toute façon pas d'indemnité d'application pour l'attente de son tour dans une agence de voyage. Les frais de recommandés de 11,60 EURO ne sont pas récupérables étant donné que la plainte est non fondée. Les frais de 25,00 EURO de perte de change ne sont pas dus étant donné que l'annulation du voyage résulte d'un cas de force majeure.

**DISCUSSION**

**Quant à la compétence du Collège arbitral de la Commission de litiges voyages :**

Les conditions générales de la défenderesse (articles 18 – arbitrage ou tribunal) stipulent expressément que les litiges non résolus par une conciliation pourront être soumis à l'arbitrage de la Commission de litiges voyages.

Le demandeur a également postulé par écrit le même arbitrage le 25 mars 2014.

Le Collège arbitral est dès lors compétent pour connaître du litige, aucun moyen d'incompétence n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

**Quant au fondement de la demande et aux responsabilités**

En application des articles 18 paragraphe 2, 3° et 27 paragraphe 2, 3° l'organisateur et l'intermédiaire de voyage ne sont pas responsables ou cas où les manquements sont imputables à un cas de force majeure tel que défini à l'article 14 paragraphe 2 de la Loi du 16 février 1994 comme des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

Le Collège Arbitral constate que les événements en Egypte à cette époque et l'avis négatif de voyage du Ministère des Affaires Etrangères résultant en l'annulation de tous les vols vers l'Egypte par la compagnie CAE jusqu'à la fin du mois d'août 2013 et jusqu'à nouvel ordre constituent un cas de force majeure exonérant l'intermédiaire et l'organisateur de voyage de toute responsabilité pour l'annulation du voyage.

Les demandeurs reconnaissent que le remboursement du prix du voyage payé par carte de crédit a été effectué par le crédit du compte de la carte de crédit utilisée pour les paiements effectués par ce moyen. Le remboursement des sommes payées par chèques-cadeau IV a été effectué conformément aux conditions générales des chèques-cadeau IV. Les demandeurs ne peuvent dès lors pas réclamer le remboursement de la somme des chèques-cadeau non-utilisés pendant leur période de validité.

Les frais de recommandés de 11,60 EURO ne sont pas récupérables étant donné que la plainte est non fondée. Les frais de 25,00 EURO de perte de change ne sont pas dus étant donné que l'annulation du voyage résulte d'un cas de force majeure.

### **CONCLUSION**

La demande est recevable mais non fondée. Les frais de la procédure sont à charge des demandeurs.

### **PAR CES MOTIFS,**

Le Collège arbitral statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable et mais non fondée ;

Déboute les demandeurs de leur demande avec charge des 100 € de frais de procédure ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 7 octobre 2014.

Le Collège Arbitral