

Dossier A160622

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 1^{er} DECEMBRE 2016

EN CAUSE:

Monsieur A et son épouse madame B, domiciliés à XXX.

Demandeurs

Représenté à l'audience par monsieur A et madame B.

CONTRE

OV, société immatriculée sous le numéro d'entreprise XXX licence XXX, dont le siège social est établi à XXX, sous sa dénomination commerciale XXX.

Défenderesse,

Non représentée à l'audience mais à l'égard de laquelle, au vu de ses conclusions, la présente sentence sera réputée contradictoire.

Nous soussignés :

- Monsieur XXX, juriste, président du Collège Arbitral ;
- Madame XXX, représentant les droits des consommateurs ;
- Madame XXX, représentant les droits des consommateurs;
- Madame XXX, représentant l'industrie du tourisme ;
- Madame XXX, représentant l'industrie du tourisme ;

Tous les cinq ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de Litiges Voyages, 50 rue du Progrès à 1210 Bruxelles.

Agissant en qualité d'arbitres du Collège Arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé rue du Progrès, 50 (Ministère des Affaires Economiques) à 1210 Bruxelles

Assistés de madame XXX, en qualité de Greffière.

AVONS PRONONCE A LA MAJORITE LA SENTENCE SUIVANTE

1. QUANT A LA PROCEDURE

Vu les articles 1676 et suivants du Code judiciaire,

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages rédigé, complété et signé par les demandeurs en langue française le 5 octobre 2016.

Les demandeurs ont introduit un dossier le 5 octobre 2016. La défenderesse a introduit des conclusions le 17 novembre 2016.

Vu que les parties ont été dûment convoquées par pli recommandé du 6 octobre 2016 pour comparaître à l'audience du 1er décembre 2016 à 1210 Bruxelles, Rue du Progrès, 50 à 11.30 h.

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

- les pièces déposées par elles,
- les moyens développés par écrit.
- la convocation écrite à comparaître à l'audience du 1er décembre 2016.
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 1er décembre 2016

2. QUANT AU FOND.

2.1. LES FAITS.

Les demandeurs ont réservé par site internet, auprès de la défenderesse (organisateur de voyage) un voyage en avion 'last minute' en date du 20 août 2016 à destination Montego Bay, du 22 septembre au 29 septembre 2016 pour deux personnes.

Hotel: A.

Régime : All In

Prix total: 2.398 €

Les demandeurs n'ont effectué aucun paiement.

a) Position des parties demandeurs:

Après avoir reçu la confirmation de voyage (nr. XXX) le jour même de l'inscription et avoir été invités à régler la note du voyage, les demandeurs font savoir le 1 septembre par mail à la défenderesse qu'ils "*n'ont nullement eu l'intention de réserver mais qu'il s'agissait d'une simulation pour comparer, et prient la défenderesse de considérer cette simulation comme une simulation gratuite et non pas comme une réservation. Il s'agit d'un regrettable malentendu.*"

Les demandeurs réclament l'annulation de la facture de réservation (rubrique 20 du formulaire de saisine).

b) Position de la défenderesse:

La position de la défenderesse se trouve définie dans ses conclusions du 17 novembre 2016 et peut se résumer comme suit :

Les demandeurs reconnaissent avoir fait une réservation (voir rubrique 11 du formulaire de saisine).

La défenderesse est persuadée que les demandeurs ont bien eu l'intention de faire cette réservation eu égard aux différentes étapes de la procédure de la réservation. En cliquant, pour terminer, sur le bouton en rouge 'complétez la réservation' ils ont accepté les conditions générales et particulières de voyages et donc une réservation avec obligation de paiement.

Suite à cela les demandeurs ont reçu immédiatement la 'confirmation de réservation nr. XXX'.

Les demandeurs n'ont pas contesté leur réservation à ce moment-là. Ce n'est que plus de 10 jours plus tard que les demandeurs ont prétendu avoir fait une erreur lors de la réservation.

Malgré l'invitation de paiement de leur voyage, les demandeurs n'y ont pas donné suite et en vertu du défaut de paiement le voyage a été annulé en date du 13 septembre 2016 avec les frais d'annulation d'application pour un montant de 2.398,00 euros soit 100% de la somme du voyage.

2.2. DECISION EN DROIT.

Les demandeurs ont fait leurs déclarations durant l'audience et ont répondu aux questions posées par le Collège Arbitral. Il en ressort e.a. que :

- les demandeurs n'ont payé ni la somme facturée ni quelconque avance sur le prix du voyage.
- aucune demande de la part de la défenderesse n'a été faite pour connaître le numéro d'une carte de crédit.
- les demandeurs étaient persuadés ne pas avoir fait une réservation eu égard au fait que sur le site de la défenderesse se trouvait la mention selon laquelle *"si le payement ne se faisait pas endéans les 2h, cette réservation est annulée automatiquement"* (p.37 du dossier).
- les demandeurs ont bien reçu la confirmation du voyage mais n'y ont pas donné immédiatement suite car ils étaient persuadés que la réservation était annulée. Ce n'est qu'après avoir reçu la facture que les demandeurs ont envoyé le mail en date du 1er. septembre.

L'article VI.46.§ 2, du Code de Droit Economique dispose :

"Si un contrat à distance devant être conclu par voie électronique oblige le consommateur à payer, l'entreprise informe le consommateur d'une manière claire et apparente, et directement avant que le consommateur ne passe sa commande, les informations prévues à l'article VI,45,§1er.,1°,5°,15°, et 16°.

L'entreprise veille à ce que le consommateur, lorsqu'il passe sa commande, reconnaît explicitement que celle-ci implique l'obligation de payer.

Si pour passer une commande, il faut activer un bouton ou une fonction similaire, le bouton ou la fonction similaire porte uniquement la mention facilement lisible "commande avec obligation de paiement" ou une formule analogue, dénuée d'ambiguïté, indiquant que passer la commande oblige à payer l'entreprise. Si l'entreprise ne respecte pas le présent alinéa, le consommateur n'est pas lié par le contrat ou la commande."

L'obligation de la part de la défenderesse de définir clairement l'obligation de paiement lors de l'activation du bouton "complétez la réservation" n'a pas été respectée. Le contrat est donc nul.

Il sied de rappeler que les conventions doivent être exécutées de bonne foi (art. 1134 Code Civil) et que dans l'appréciation d'une cause, il y a lieu de prendre en considération toutes les circonstances de celle-ci.

Vu ce qui précède le Collège Arbitral est d'avis, à la majorité des voix, que les demandeurs n'ont, en l'occurrence, pas contracté un voyage auprès de la défenderesse et ne doivent donc pas donner suite aux demandes de paiements de sa part.

PAR CES MOTIFS.
LE COLLEGE ARBITRAL:

Statuant contradictoirement à l'égard des demandeurs et par décision réputée contradictoire à l'égard de la défenderesse

Disons la demande recevable et fondée.

Disons que les demandeurs n'ont, en ce qui concerne ce litige, aucune obligation pécuniaire envers la défenderesse.

Les arbitres madame XXX et madame XXX refusent de signer la sentence.

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 1er décembre 2016.