

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION LITIGES VOYAGES
Audience du 20 octobre 2016

En cause:

Madame A et Madame B, agissant également en tant que représentant légal de l'enfant mineur C, domiciliés à XXX.

Demandeurs,

Représentés à l'audience par Madame A et leur conseil, Maître D loco Maître E.

Contre:

La OV, agissant sous le nom commercial "XXX", ayant son siège social sis à XXX, n° de licence XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro XXX.

Défenderesse,

Représentée à l'audience par Madame F (Customer Service Team).

Nous soussignés:

Monsieur XXX, en sa qualité de Président du Collège arbitral;

Madame XXX, en sa qualité de représentante des consommateurs;

Madame XXX, en sa qualité de représentante 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 du 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 City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles.

Assistés de Madame XXX en qualité de greffier.

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 16 août 2016;

Vu le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties demanderesses ;

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 20 octobre 2016;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 20 octobre 2016;

Vu le fait que le Collège arbitral constate après investigation qu'il est compétent pour prendre connaissance de la présente affaire

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

1. Les faits

1.

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage à Dakar (Sénégal), pour 2 adultes et un enfant, du 23 mars au 6 avril 2016.

La réservation comportait les vols aller-retour, l'hébergement sur place en chambre double avec un lit supplémentaire en régime all-inclusive ainsi que les transferts à l'aéroport.

Le prix de ce voyage s'élevait à 3.606,28 €.

2.

Suite aux événements terroristes du 22 mars 2016 survenus à l'aéroport de Bruxelles Zaventem et dans le centre de Bruxelles, le vol réservé par les voyageurs Bruxelles-Dakar ne pouvait plus être effectué.

Le 25 mars 2016, la défenderesse a informé les demandeurs qu'elle avait annulé le voyage (p. 27 et 57 du dossier).

3.

Dans un premier temps, les voyageurs ont demandé un voyage alternatif de la part de la défenderesse au lieu du remboursement du prix de voyage (p. 28-29 et 59 du dossier).

Le 30 mars 2016, la défenderesse a envoyé un chèque de voyages aux demandeurs pour un montant de 3.606,28 € (p. 60-62 du dossier).

Le 14 avril 2016, les demandeurs ont signalé à la défenderesse qu'ils ne souhaitent pas de chèque de voyage mais qu'ils souhaitent être remboursés (p. 62 du dossier).

Le 18 avril 2016, la défenderesse a informé les demandeurs qu'elle ne pouvait pas convertir le chèque voyage en espèces (p. 24 et 64 du dossier).

Le 19 avril 2016, les demandeurs ont mis la défenderesse en demeure (par courrier recommandé) afin d'obtenir le remboursement du prix de voyage à concurrence de 3.606,28 € (p. 31-32 et 67-68 du dossier).

Le 27 mai 2015, les demandeurs ont de nouveau envoyé une mise en demeure à la défenderesse (par courrier recommandé) afin d'obtenir le remboursement du prix de voyage (p. 34 du dossier).

Le 31 mai 2016, Test-Achats a envoyé un courrier à la défenderesse afin d'insister sur le remboursement du prix de voyage (p. 23 du dossier).

Le 27 juin 2016, le conseil des demandeurs a envoyé une mise en demeure à la défenderesse afin d'obtenir le remboursement du prix de voyage, majoré d'un montant de 500,- € à titre de dommages-et-intérêts (p. 35-37 du dossier).

La défenderesse n'a pas procédé au remboursement du prix de voyage, en espèces.

4.

Les demandeurs ont par la suite introduit leur dossier auprès de la Commission Litiges Voyages.

Dans le questionnaire, les demandeurs réclament le remboursement du prix de voyage (3.606,28 €) ainsi que la somme de 100,- € par voyageur (300,- €), une indemnisation pour des frais de conseil (800,- €) et une indemnité de procédure (786,5 €).

En termes de conclusions, la défenderesse conteste la demande et postule le rejet de la demande.

2. Qualification de la relation contractuelle

5.

Il résulte des pièces du dossier soumis au Collège arbitral et notamment de la confirmation de voyage (p. 54-56 du dossier) que la défenderesse est intervenue, en l'espèce, en tant qu'organisateur de voyage vis-à-vis des demandeurs, voyageurs, et qu'il existe dès lors un contrat d'organisation de voyage entre eux.

3. Discussion

6.

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage au Dakar (Sénégal), pour 2 adultes et un enfant, du 23 mars au 6 avril 2016.

Le 22 mars 2016, les attentats terroristes sont survenus à l'aéroport de Bruxelles Zaventem et dans le centre de Bruxelles.

Suite à ces événements, l'exécution du vol Bruxelles-Dakar n'était plus possible et le début du voyage des demandeurs, comme initialement prévu, n'était donc plus possible.

Dans ce cadre, l'article 13 de la Loi sur les contrats de voyages prévoit :

« Si, avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avertir le voyageur le plus rapidement possible, et en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages.

Le voyageur doit informer l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages de sa décision dans les meilleurs délais et en tout cas avant le départ.

Si le voyageur accepte la modification, il y a lieu d'établir un nouveau contrat ou un avenant au contrat dans lequel figurent les modifications apportées et leur incidence sur le prix.

Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 14. »

Dans un premier temps, les demandeurs ont contacté la défenderesse afin de se voir proposer une alternative à leur voyage au Sénégal (voyez les e-mails du 23 et 24 mars 2016, p. 28-29 du dossier).

Cependant, il ne résulte pas du dossier que la défenderesse leur a proposé une telle alternative.

Par la suite, et contrairement à ce qu'elle prétend, c'est bel et bien la défenderesse qui a formellement annulé le voyage des demandeurs, ce qui résulte de son courrier du 25 mars 2016 adressé aux voyageurs (« nous avons annulé votre voyage » - p. 57 du dossier).

En tout état de cause, l'article 14 de la Loi sur les contrats de voyages s'appliquait et en vertu de cet article, les demandeurs avaient le choix entre :

- *« soit l'acceptation d'une autre offre de voyage de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément; si le voyage offert en substitution est de qualité inférieure, l'organisateur de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais;*
- *soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat. »*

Les demandeurs ont exprimé, à plusieurs reprises, leur volonté d'être remboursés (voyez les différentes dates reprises au point 3. ci-dessus).

En application de l'article 14 de la Loi sur les contrats de voyages, il incombait dès lors à la défenderesse de procéder au « *remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées* » par les demandeurs.

La demande de remboursement du prix de voyage est dès lors fondée et la défenderesse est condamnée à payer la somme de 3.606,28 € aux demandeurs.

7.

En vertu de l'article 14 de la Loi sur les contrats de voyages, le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat, sauf [...] si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure (c'est-à-dire 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 diligence déployée).

Les attentats du 22 mars 2016 doivent sans nul doute être qualifiés cas de force majeure au sens de l'article 14, § 2 de la Loi sur les contrats de voyages.

Néanmoins, les indemnisations supplémentaires réclamées par les demandeurs ne se rapportent pas à une indemnisation pour la non-exécution du contrat (c'est-à-dire du voyage même) telle qu'interdite par l'article 14 de ladite Loi dans le cas où l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure.

Par contre, les indemnisations supplémentaires réclamées ont trait à la non-exécution d'une obligation particulière qui incombait à la défenderesse, notamment l'obligation de rembourser les voyageurs, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées.

Le voyageur est en droit de réclamer une indemnisation en cas de non-exécution d'une obligation particulière par l'organisateur de voyages, telle que l'obligation reprise à l'article 14, §1, 2° de la Loi (*cf.* Sentence Arbitrale de la Commission Litiges Voyages du 14 juillet 2016, à consulter sur la site www.clv-gr.be, sentence arbitrale n° 2016-0040).

Il résulte du dossier que les demandeurs ont dû déployer des efforts considérables pour obtenir le remboursement de la défenderesse, tel que décrits sous le point 3. ci-dessus, ce qui donne, en l'espèce et tenant en compte les circonstances particulières de la cause, lieu à des dommages et intérêts.

Le collège arbitral, après mûres réflexions, fixe le montant de ces dommages et intérêts à la somme de 200,- €.

8.

Les demandes d'indemnisation pour les frais d'avocats et pour une indemnité de procédure sont rejetées.

Le règlement de la procédure ne prévoit pas ce genre d'indemnisations pour les parties ayant obtenu gain de cause.

En outre, le collège arbitral estime que l'appel à un avocat n'était pas, en l'espèce, indispensable pour les demandeurs pour défendre ses intérêts devant la Commission Litiges Voyages.

9.

Le collège arbitral arrive dès lors à la conclusion que la demande est recevable et partiellement fondée, à concurrence de 3.806,28 €.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant contradictoirement,

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande recevable et fondée dans la mesure qui suit;

Fixe le montant dû aux demandeurs à la somme de 3.806,28 € ;

Déboute les demandeurs pour le surplus ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 20 octobre 2016