

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

Audience du 18 août 2020

EN CAUSE: Monsieur **A**, domicilié à XXX, XXX,;

Demandeur,

Présent à l'audience;

CONTRE: **IV SA**, ayant son siège à XXX, XXX, et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000 ;

Défenderesse,

Représentée à l'audience par monsieur B, Customer Service Specialist;

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 15 juin 2020 ;
- 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 18 août 2020 ;
- L'instruction de la cause faite à l'audience du 18 août 2020 ;

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 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 leur 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 du Progrès 50, 1210 BRUXELLES.

Assistés de madame F, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière.

Avons rendu la sentence suivante :

A. LES FAITS

1.

Il résulte des dossiers déposés par les parties que, le 31 octobre 2019, le demandeur a réservé auprès de IV SA un voyage pour 1 personne à Hurgghada, en Egypte, du 4 juin 2020 au 11 juin 2020 avec séjour au Jaz Aquamarine Resort, vols aller-retour, voyage organisé et confirmé par IV SA au prix de 1.281,50 EUR.

En raison de la propagation du virus Covid-19, le voyage a été annulé par IV SA.

Le 8 mai 2020, le demandeur a reçu un bon à valoir. En cas de non-utilisation pendant une période de 12 mois, le voyageur a droit au remboursement intégral des montants payés.

Le demandeur a cependant refusé le bon à valoir.

B. LA PROCEDURE

2.

Le Collège Arbitral constate être compétent pour connaître de la demande.

C. LA DEMANDE

3.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 15 juin 2020, le demandeur exige un montant de 1.281,50 EUR à titre de remboursement.

Dans ses conclusions du 13 juillet 2020, le demandeur réclame également le remboursement des frais d'arbitrage évalués à 75,00 EUR.

D. LA QUALIFICATION DU CONTRAT

4.

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 31 octobre 2019 le demandeur a réservé auprès de IV SA un voyage pour 1 personne à Hurghada, en Egypte, du 4 juin 2020 au 11 juin 2020 avec séjour au Jaz Aquamarine Resort, vols aller-retour, voyage organisé et confirmé par IV SA au prix de 1.281,50 EUR.

Qu'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 « loi du 21 novembre 2017 »).

Que IV SA revêt la qualité d'organisateur au sens de l'article 2, 8° de la loi du 21 novembre 2017.

Que ces qualifications ne sont pas sujettes à discussion.

Que l'action, telle qu'introduite dans les délais, doit dès lors être déclarée recevable, aucun moyen valable d'irrecevabilité n'étant, par ailleurs, invoqué par aucune des parties.

E. DISCUSSION

5.

Le contrat de voyage à forfait conclu entre le demandeur et IV SA tombe sous le champ d'application de la loi du 21 novembre 2017. L'article 31, §1, 2° de la loi du 21 novembre 2017 énumère les conditions

dans lesquelles un organisateur peut résilier un contrat de voyage à forfait. Les circonstances exceptionnelles et inévitables constituent une cause de résiliation.

L'article 2, 12° de la loi du 21 novembre 2017 définit les circonstances exceptionnelles et inévitables comme des situations qui échappent au contrôle de la partie qui l'invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées mêmes si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

La crise sanitaire liée au Covid-19 constitue une circonstance exceptionnelle et inévitable conformément aux articles 2, 12° et 31, §1, 2° de la loi du 21 novembre 2017.

Par ailleurs, l'article 31, §1, 2° de la loi du 21 novembre 2017 prévoit que la résiliation du contrat doit être notifiée au voyageur sans retard excessif et avant le début du voyage à forfait. Dans les faits de cette cause, IV SA a informé le demandeur conformément au prescrit légal.

L'article 31, §2 de la loi susmentionnée ajoute qu'en cas de résiliation, l'organisateur doit rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués pour le contrat de voyage à forfait, sans être tenu d'un quelconque dédommagement supplémentaire.

IV SA soulève néanmoins qu'elle était en droit de délivrer un bon à valoir au lieu d'un remboursement et que le demandeur ne pouvait refuser le bon à valoir. Elle fonde son argument sur l'article 1^{er} de l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 relatif au remboursement des voyages à forfait annulés (ci-après « arrêté ministériel du 19 mars 2020 »).

Le demandeur considère quant à lui que l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 n'est pas conforme à la législation européenne sur les voyages à forfait. Plus précisément, le demandeur fait référence à la directive 2015/2302/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées (ci-après « directive 2015/2302/UE »). La loi du 21 novembre 2017 transpose la directive 2015/2302/UE en droit belge.

Le demandeur met en évidence que la directive prévoit que si un contrat de voyage à forfait est résilié en raison de circonstances exceptionnelles, l'organisateur doit procéder à un remboursement. Comme indiqué précédemment, cette règle est également contenue dans la loi du 21 novembre 2017.

Pour justifier sa position, le demandeur mentionne également différentes déclarations de Mr. Didier REYNDERS, commissaire européen à la justice et à la protection des consommateurs, ainsi que les explications du Centre Européen des Consommateurs pour la Belgique relatives à la déclaration du 13 mai 2020 de la Commission européenne.

Dans sa déclaration du 13 mai 2020, la Commission indique qu'en cas d'annulation du voyage à forfait, le voyageur a le droit de choisir entre un remboursement en espèces ou un bon à valoir.

Lors de l'audience, le demandeur exprime qu'il aurait souhaité avoir le choix entre ces deux options, d'autant plus qu'il n'est pas sûr de partir en vacance l'été prochain.

6.

De son côté, IV SA estime que les déclarations susmentionnées du commissaire et de la Commission européenne n'impacte pas le fait que l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 est contraignant.

Elle ajoute que l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 n'entre pas en contradiction avec la directive 2015/2302/UE, car le mode de remboursement n'est pas réglementé par la directive.

IV SA met en exergue que la directive 2015/2302/UE impose à l'organisateur de rembourser, suite à une résiliation en raison de circonstances inévitables et exceptionnelles, toutes les sommes versées pour le contrat de voyage à forfait. Toutefois, la directive 2015/2302/UE ne prévoit rien lorsque

L'organisateur n'est pas en mesure de remplir cette obligation envers le voyageur. Conformément à son article 2,§3, la directive 2015/2302/UE n'a pas d'incidence sur les dispositions générales du droit des contrats prévues au niveau national. Par conséquent, la directive 2015/2302/UE n'a pas d'effet sur le mode de remboursement, car celui-ci est soumis, dans le cas d'espèce, au droit belge des contrats. IV SA estime qu'il n'existe donc aucun conflit de normes.

IV SA invoque ensuite le principe de la force majeure, notion tirée du droit des contrats belge.

En droit belge, la force majeure existe lorsque, à la suite d'un événement insurmontable et imprévisible, une partie contractante est empêchée indépendamment de toute faute d'exécuter ses obligations contractuelles. Si la force majeure entraîne une incapacité temporaire d'exécuter une obligation contractuelle, l'exécution de l'obligation n'est par conséquent que temporairement suspendue.

IV SA soutient également que le législateur belge entend introduire ce principe dans le nouveau Code civil. La Cour de cassation l'applique d'ailleurs dans sa jurisprudence depuis plus d'une décennie.

Dans ses conclusions du 27 juillet 2020, IV SA argumente que l'ensemble du secteur du voyage se trouve dans une situation de crise exceptionnelle et imprévisible. La crise sanitaire du COVID-19 et les mesures prises par les gouvernements du monde entier, à titre d'exemple les restrictions de voyage, ont entraîné un effondrement complet de la demande pour les voyages, de sorte qu'elle ne bénéficie que de peu de revenus à présent.

En outre, IV SA ajoute qu'elle a aussi engagé des frais pour des voyages annulés et qu'elle ne peut pas immédiatement récupérer ses frais, tels que des billets d'avion achetés et des sommes prépayées à des hôtels.

En d'autres termes, IV SA invoque le principe général de la force majeure temporaire tiré du droit des contrats pour justifier son impossibilité de rembourser le demandeur. Elle ajoute que le voyageur doit attendre la disparition du cas de force majeure temporaire et l'impossibilité de remboursement pour pouvoir valablement réclamer le montant engagé pour le voyage.

Pour ces raisons, IV SA estime que le comportement du demandeur ne peut donc pas être considéré comme raisonnable et être suivi.

En outre, l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 garantit la sécurité juridique en édictant des règles uniformes. Les organisateurs doivent respecter certaines conditions avant d'invoquer un cas de force majeure temporaire liée à la crise sanitaire du COVID-19.

L'arrêté ministériel du 19 mars 2020 impose en effet des conditions relatives à l'émission des bons à valoir et prévoit que l'assurance insolvabilité de l'organisateur couvre également le remboursement de ces bons à valoir en cas de faillite de l'organisateur. L'arrêté ministériel du 19 mars 2020 ne prévoit qu'une suspension temporaire à l'obligation de remboursement de l'organisateur.

IV SA ajoute que l'obliger maintenant à rembourser le demandeur constitue une violation de ses intérêts les plus essentiels et de ses droits les plus fondamentaux, plus précisément de sa liberté d'entreprendre et de son droit à la propriété. En effet, une obligation de remboursement, dans le cas présent, n'est pas conforme à l'intérêt public et engendre un sérieux risque financier. Le remboursement immédiat menace la survie de l'organisateur sans qu'il y ait un intérêt supérieur ou de nécessité de protéger un intérêt équivalent du demandeur susceptible de justifier cette atteinte. En tout état de cause s'il y a conflit entre le principe de l'émission d'un bon à valoir et les

règlementations européennes, il existe des motifs juridiques supérieurs pour ne pas appliquer ces obligations.

Enfin, IV SA se réfère à l'article 61 de la convention de Vienne sur le droit des traités du 23/05/1969. L'article susmentionné prévoit qu'un Etat peut suspendre l'exécution d'un traité si un événement rendant impossible l'exécution de ce traité survient. Sur cette base IV SA argumente que l'Etat belge peut en raison de la crise sanitaire du COVID-19 suspendre l'exécution de certaines de ses obligations qui découlent de règles européennes.

7.

Le Collège Arbitral constate que l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 ne met pas en œuvre la loi du 21 novembre 2017 mais est plutôt une application de l'article XVIII.1, §1 du Code du droit économique (ci-après « CDE»). L'article XVIII.1 du CDE permet au ministre de prendre des mesures lorsque des circonstances exceptionnelles mettent en danger le bon fonctionnement de l'économie en tout ou en partie.

Ces mesures doivent être limitées au strict nécessaire pour résoudre les difficultés économiques causées par des circonstances ou événements exceptionnels. Les mesures doivent être limitées dans le temps et ne doivent pas durer plus longtemps que ce que les circonstances ou les événements ne l'exigent.

L'arrêté ministériel du 19 mars 2020 constitue une mesure temporaire. En effet, l'arrêté ministériel du 19 mars 2020, tel que modifié par l'arrêté ministériel du 3 avril 2020, est entré en vigueur le 19 mars 2020 et a cessé d'avoir des effets le 20 juin 2020.

Conformément à l'article XVIII.1, §2 CDE, un tel arrêté ministériel doit être confirmé par un arrêté royal le plus rapidement possible. Dans le cas contraire, l'arrêté ministériel est réputé n'avoir jamais eu d'effet. Notons que l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 a été confirmé par l'arrêté royal du 18 juin 2020.

Le Collège Arbitral a ensuite égard au préambule de l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 qui indique que la pandémie du virus COVID-19 peut mener à une désorganisation de l'économie dans son ensemble, car certains secteurs économiques peuvent être touchés financièrement de façon grave, ce qui peut, à son tour, conduire à une désorganisation d'autres secteurs. Une absence de mesures visant à protéger la santé publique peut mettre en péril le bon fonctionnement de l'économie.

Etant donné que le secteur du tourisme est particulièrement touché par la crise sanitaire du COVID-19, la situation financière de nombreuses entreprises de voyages aurait été mise en péril si aucune mesure d'accompagnement n'avait été édictée.

Les dispositions de l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 ne sont donc pas tirées de la loi du 21 novembre 2017, mais mettent en place une mesure exceptionnelle visant à suspendre temporairement, mais non à supprimer, l'obligation légale et financière de l'organisateur de rembourser le prix du contrat. La ratio legis de l'arrêté royal du 19 mars 2020 est de donner un répit financier aux intervenants du secteur du voyage et de protéger l'économie en général.

Le Collège Arbitral note également que l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 encadre les conditions d'émission d'un bon à valoir.

En l'absence de toutes mesures, les voyageurs risquent de ne pas pouvoir récupérer le montant de leur voyage si l'organisateur devient insolvable. En cas de faillite, l'ensemble des créanciers forme une masse et les voyageurs ne bénéficient d'aucune protection particulière.

L'arrêté ministériel du 19 mars 2020 protège donc les intérêts du voyageur, non seulement en différant le remboursement des voyages à forfait annulés sur une période plus longue afin d'éviter une faillite de l'organisateur, mais aussi en prévoyant que, même en cas de faillite, la valeur du bon à valoir est couverte par l'assurance insolvabilité de l'organisateur.

De plus, l'article 1, §3 de l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 prévoit expressément le droit du voyageur de demander le remboursement du montant effectivement payé si ce dernier n'a pas utilisé son bon à valoir dans l'année de son émission. Dans ce cas, l'organisateur dispose d'un délai de six mois pour effectuer un remboursement.

Le Collège Arbitral note, par ailleurs, que Mr. Didier Reynders, commissaire européen, soutient les initiatives nationales proposant l'utilisation d'un bon à valoir à la seule condition que le remboursement de la somme du voyage reste la règle.

Le Collège Arbitral rappelle que ces déclarations ainsi que la déclaration de la Commission européenne du 13 mai 2020 ne sont pourvues d'aucun effet juridique contraignant.

Les deux parties confirment qu'un bon à valoir a été transféré au demandeur le 8 mai 2020, mais une copie complète du bon à valoir n'a pas été ajoutée au dossier. Toutefois, la régularité du bon à valoir n'est pas contestée, il n'appartient donc pas au Collège Arbitral de se prononcer sur celui-ci.

Le Collège Arbitral constate que l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 a force de loi. Le collège arbitral, ainsi que les différentes autres juridictions du Royaume, n'ont d'autres choix que de l'appliquer.

Pour le surplus, le Collège Arbitral considère que l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 n'entre pas en conflit avec la directive 2015/2302/UE. La directive 2015/2302/UE ne porte pas atteinte aux dispositions générales du droit des contrats adoptées au niveau national, en particulier les règles relatives à la validité, à la formation et aux effets des contrats, dans la mesure où les aspects généraux du droit des contrats ne sont pas réglementés par la directive 2015/2302/UE. Le contrat de voyage est soumis au droit belge des contrats et la force majeure est un principe tiré du droit belge des contrats.

L'arrêté ministériel du 19 mars 2020 ne prévoit qu'une suspension temporaire de l'obligation de l'organisateur de rembourser le prix du voyage. Après une période de 12 mois, le voyageur peut demander le remboursement du prix du voyage. Les intérêts du demandeurs ne sont en aucune façon lésés.

L'organisateur peut émettre un bon à valoir s'il le souhaite, mais il n'est pas obligé de le faire. Sous réserve de l'acceptation du voyageur, l'organisateur peut également choisir de modifier ou d'adapter la réservation au lieu de résilier le contrat. Si l'organisateur choisit de fournir un bon à valoir au voyageur, celui-ci ne peut pas le refuser. Toutefois, ce dernier n'est pas obligé de l'utiliser. Un remboursement est prévu au bout d'une période d'un an.

Le fait de ne pas appliquer l'obligation de remboursement dans de brefs délais n'a pas pour conséquence de restreindre substantiellement les intérêts des voyageurs.

Enfin, il convient de souligner que tout refus d'accepter le bon à valoir par le voyageur constitue un abus de droit car le gouvernement belge a pris ces mesures urgentes et exceptionnelles en réaction de la crise sanitaire mondiale du COVID-19.

S'il devait être exigé des organisateurs de rembourser immédiatement les voyages résiliés, ceux-ci devraient faire face à de problèmes de liquidité encore plus conséquents. Cet effet est disproportionné par rapport aux éventuelles conséquences bénéfiques d'un remboursement aux voyageurs dans un délai de 14 jours, conformément à l'article 32, §3 de la loi du 21 novembre 2017.

Dossier SA2020-0036

Compte tenu de ce qui précède, il y'a lieu de débouter le demandeur de sa demande.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Déclare celle-ci à l'encontre de défenderesse non-fondée et en débout le demandeur.

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 18 août 2020.