

## **SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

**Audience du 18 août 2020**

**EN CAUSE:** Madame **A** et monsieur **B**, domiciliés à XXX, XXX ;

*Demandeurs,*

*Présents 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 C, 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 10 février 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 D, en sa qualité de président du collège arbitral ;  
Monsieur E, en sa qualité de représentant des consommateurs ;  
Monsieur F, 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 G, 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 20 février 2020 les demandeurs ont réservé auprès de IV SA un voyage pour 2 personnes à Fuerteventura, en Espagne, du 25 mars 2020 au 01 avril 2020 avec séjour à l'hôtel Club Jandia Princess, vols aller-retour, voyage organisé et confirmé par IV SA au prix de 2.008,00 EUR.

Préoccupés par la propagation du virus COVID-19, les demandeurs ont appelé IV SA, le 26 février 2020, afin d'annuler le voyage.

Suite à la demande d'annulation, IV SA a informé les demandeurs que des frais d'annulation seraient imputés en raison du délai dans lequel l'annulation intervenait. IV SA a ajouté qu'aucune mesure gouvernementale en lien avec la propagation du virus COVID-19 n'avait encore été prise. Rien n'indiquait que le voyage ne pouvait se dérouler comme prévu.

Les demandeurs n'ont pas accepté les frais d'annulation.

Le 14 mars 2020, le voyage a été annulé par IV SA.

Le 20 mai 2020, les demandeurs ont reçu un bon à valoir.

Les demandeurs ont refusé le bon à valoir car la première demanderesse est une travailleuse indépendante et que sa propre activité professionnelle a été fortement touchée par la crise sanitaire liée au COVID-19. De ce fait, elle est dans l'obligation de procéder au recouvrement de toutes les sommes qui lui sont dues afin de compenser son propre manque de revenus.

Les demandeurs ajoutent que le montant déboursé pour le voyage n'appartient pas à IV SA. Ils sont dans l'incompréhension face au fait que ce montant, générant des intérêts, reste bloqué sur le compte bancaire de IV SA.

## **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 10 février 2020, les demandeurs réclament le remboursement d'un montant de 2.008,00 EUR.

Les demandeurs demandent également le remboursement des frais d'arbitrage évalués à 75,00 EUR.

Le total de la demande s'élève donc à 2.083,00 EUR.

## **D. LA QUALIFICATION DU CONTRAT**

---

4.

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 20 février 2020 les demandeurs ont réservé auprès de IV SA un voyage pour 2 personnes à Fuerteventura, en Espagne, du 25 mars 2020 au 01 avril 2020 avec séjour à l'hôtel Club Jandia Princess, vols aller-retour, voyage organisé et confirmé par IV SA au prix de 2.008,00 EUR.

Que dès lors 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.

Que IV SA revêt ainsi la qualité d'organisateur au sens de l'article 2, 8° 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.

L'article 10.2 du contrat de voyage à forfait conclu entre les demandeurs et IV SA prévoit qu'en cas d'annulation suite à des circonstances inévitables et exceptionnelles, l'organisateur doit rembourser intégralement les voyageurs des paiements effectués pour le contrat de voyage à forfait.

Les demandeurs rappellent que, le 26 février 2020, ils ont été informés que des frais d'annulation allaient être imputés et ce malgré la propagation du virus COVID-19. Aux yeux des demandeurs, la propagation constituait d'ores et déjà une circonstance extraordinaire et exceptionnelle.

IV SA expose qu'à cette date, aucune raison ne justifiait la résiliation du contrat de voyage à forfait, que ce soit dans le chef des demandeurs ou du sien. IV SA estime que la situation telle que présente au jour du 26 février 2020 ne peut être réévaluée rétroactivement sur base d'informations que l'on dispose à présent.

IV SA ajoute qu'en tout état de cause cet argument est devenu caduc. Elle a finalement annulé le voyage le 14 mars 2020. Les demandeurs n'ont pas payé de frais d'annulation.

Le 20 mai 2020, un bon à valoir pour un montant de 2.008,00 EUR a été transféré aux demandeurs.

Sur base l'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 relatif au remboursement des voyages à forfait annulés (ci-après « arrêté ministériel du 19 mars 2020»), IV SA soulève qu'elle était en droit de délivrer ce bon à valoir.

L'arrêté ministériel du 19 mars 2020 encadre les conditions liées à l'émission des bons à valoir et stipule que l'assurance insolvabilité de l'organisateur – dans le cas d'espèce, le Fonds de garantie voyages – couvre le remboursement de ces bons à valoir en cas de faillite de l'organisateur. L'arrêté ministériel du 19 mars 2020 ne met en place qu'une suspension temporaire de l'obligation de remboursement de l'organisateur.

L'arrêté ministériel du 3 avril 2020 modifiant l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 précise que l'utilisation des bons à valoir « peut constituer une approche adaptée » et que le voyageur a la possibilité de l'utiliser « à son choix ». Ces derniers termes ne font néanmoins pas référence à un éventuel choix du voyageur entre un bon ou un remboursement en espèces mais vise plutôt la manière dont le bon peut être utilisé.

Ainsi, le bon à valoir peut être employé pour tout service de voyage offert par IV SA et donc pour un voyage d'une qualité identique à celle du voyage initialement réservé. Le bon est transférable. Selon IV SA, le bon à valoir est donc gage d'une flexibilité suffisante.

IV SA déplore que les demandeurs ont refusé le bon à valoir, alors qu'il n'ont pas le choix.

6.

Les demandeurs considèrent que l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 n'est pas conforme à la législation européenne sur les voyages à forfait et ne respecte pas leurs droits en tant que consommateurs.

Plus précisément, les demandeurs font 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 »). En effet, la directive 2015/2302/UE prévoit que si un contrat de voyage à forfait est résilié en raison de circonstances exceptionnelles, l'organisateur doit procéder à un remboursement.

Les demandeurs mentionnent également dans leur argumentaire la déclaration du 13 mai 2020 de la Commission européenne. 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.

Enfin, les défendeurs invoquent la politique appliquée par la compagnie aérienne depuis juillet en matière de remboursement des vols annulés. IV SA a répondu, sur ce point, qu'avoir égard à la politique de la compagnie aérienne n'est pas pertinent. L'arrêté ministériel du 19 mars 2020 s'applique aux organisateurs de voyages à forfait et non aux compagnies aériennes.

Le Collège Arbitral constate que la compagnie aérienne n'est pas impliqué à la présente procédure et qu'il s'agit d'une entité juridique distincte IV SA. Par conséquent, les déclarations de la compagnie aérienne ne sont pas pertinentes dans la présente cause.

Conformément à l'article 10 du contrat de voyage à forfait, le Collège Arbitral note que IV SA a informé les demandeurs de la résiliation du contrat sans retard injustifié et avant le début du voyage à forfait.

En vertu de l'article 10.2 du contrat de voyage à forfait conclu, IV SA devait en principe de rembourser intégralement au voyageur toutes les sommes reçues pour le voyage à forfait, sans être tenue de verser une quelconque indemnité supplémentaire. Tel que mentionné ci-avant un bon à valoir a plutôt été transmis aux demandeurs sur base de l'arrêté ministériel du 19 mars 2020.

Le Collège Arbitral constate que l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 est entré en vigueur le 20 mars 2020 et a cessé d'avoir des effets le 20 juin 2020.

Madame N. MUYLLE, ministre fédéral du travail, de l'économie et des consommateurs, a entretemps précisé qu'un bon à valoir peut être émis pour tous les voyages annulés en raison de la crise sanitaire liée au COVID-19, si l'organisateur n'avait encore procédé à un remboursement effectif à la date d'entrée en vigueur de l'arrêté ministériel, à savoir au 20 mars 2020.

Par conséquent, le Collège Arbitral prend note du fait que l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 s'applique même si le contrat de voyage à forfait a été résilié le 14 mars 2020.

Monsieur D. REYNDERS, commissaire européen, a approuvé cette position dans sa recommandation du 13 mai 2020, étant entendu qu'un bon à valoir peut être émis pour les voyages annulés à partir du 01 mars 2020.

En outre, le Collège Arbitral précise que les recommandations invoquées par les demandeurs de monsieur D. REYNDERS, commissaire européen, et de la Commission européenne du 13 mai 2020, sont non contraignantes.

De plus, le Collège Arbitral soulève que les dispositions de l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 ne sont pas tirées de 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. 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.

L'arrêté ministériel du 19 mars 2020 met donc 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. Après une période de 12 mois, le voyageur peut demander le remboursement du prix du voyage.

Les intérêts des demandeurs ne sont en aucun cas lésés. 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.

7.

Dans un souci d'exhaustivité, le Collège Arbitral ajoute que la directive 2015/2302/UE n'a pas d'effet direct. Les demandeurs ne peuvent l'invoquer directement devant les juridictions nationales.

De surcroît, l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 n'entre pas en conflit avec la directive 2015/2302/UE et il n'y a pas de problème non plus au regard de la hiérarchie des normes (C.J.C.E., *arrêt Costa c. E.N.E.L.*, 15 juillet 1964, 6/64, EU:C:1964:66 ; Cass. (1<sup>ère</sup> ch.), 27 mai 1971, *Pas.*, 1971, I p.914).

L'article 2, §3 de la directive 2015/2302/UE précise que la directive ne porte pas atteinte aux dispositions générales du droit des contrats adoptées au niveau national, en particulier aux règles relatives à la validité, à la formation et aux effets des contrats.

En d'autres termes, la directive 2015/2302/UE ne prévoit rien lorsque l'organisateur n'est pas en mesure, indépendamment de toute faute, de remplir son obligation de remboursement envers le voyageur en raison d'un cas de force majeure survenant à la suite d'un événement insurmontable et imprévisible. Dès lors, le gouvernement belge pouvait valablement édicter des mesures visant à encadrer certains secteurs dans le contexte de la crise sanitaire du COVID-19.

L'arrêté ministériel du 19 mars 2020 a force de loi par sa publication au Moniteur belge. Le Collège Arbitral, ainsi que les différentes autres juridictions du Royaume, n'ont d'autres choix que de l'appliquer.

Sur base de l'article 1, §1 de l'arrêté ministériel du 19 mars 2020, le Collège Arbitral confirme que IV SA a valablement émis le bon à valoir. En outre, l'article 1, §2 de l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 stipule expressément que le voyageur ne peut pas le refuser.

Compte tenu de ce qui précède, le Collège Arbitral constate que la demande s'avère non fondée.

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande contre IV SA recevable mais non-fondée ;

Dès lors, déboute les demandeurs de leur demande ;

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 8 août 2020.