

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE du 3 août 2021**

**En cause :**

**Madame A**, de nationalité belge, née le 6 septembre 1976, dont le domicile est sis XXX à XXX ;

**Et :**

**Monsieur B**, de nationalité belge, né le 20 janvier 1976, dont le domicile est sis XXX à XXX ;

*Demandeurs représentés à l'audience par Me C, loco Me D, dont le cabinet est sis XXX à XXX ;*

**Contre :**

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

*Première défenderesse représentée à l'audience par Madame E, legal council, dont les locaux sont sis XXX à XXX,*

**Et :**

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

*Deuxième défenderesse représentée à l'audience par Madame E, legal council, dont les locaux sont sis XXX à XXX,*

---

**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 septembre 2020 ;
- le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- la convocation des parties du 11 septembre 2020 à comparaître à l'audience du 3 août 2021 ;
- l'accord des demandeurs du 10 octobre 2020 sur la procédure d'arbitrage ;
- l'accord des défenderesses du 28 septembre 2021 et du 28 octobre 2021 sur la procédure d'arbitrage ;
- les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;
- l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 3 août 2021.

---

**Nous soussignés :**

Maître F, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Madame G, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur H, 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 sis à City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles,

en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est sis à City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles,

assistés de Madame I, en sa qualité de secrétaire générale,

---

**Avons rendu la sentence suivante :**

**A. FAITS**

1.

Le 27 janvier 2020, Madame A et Monsieur B (ci-après conjointement dénommés les « demandeurs ») ont réservé un voyage de sept jours à LAS PALMAS au ILES CANARIES, pour la période du 1<sup>er</sup> mars 2020 au 8 mars 2020.

Le voyage a été réservé auprès d'une agence de voyage, située à XXX, de la SA IV (ci-après dénommée la « première défenderesse »).

Le voyage était organisé par la SA OV (ci-après dénommée la « deuxième défenderesse ») et comprenait les vols aller-retour entre LIEGE et LAS PALMAS ainsi que l'hébergement à l'hôtel cinq étoiles RIU PALACE MELONERAS avec formule demi-pension.

Les demandeurs ont payé un prix total de 4.295,00 EUR.

2.

Le 25 février 2020, plusieurs hôtels de TENERIFE aux ÎLES CANARIES ont été mis en quarantaine, car plusieurs personnes positives au COVID-19 se trouvaient parmi les voyageurs qui y séjournaient. Suite à cela, les demandeurs ont décidé, ce même jour, de ne pas se rendre à LAS PALMAS.

Les demandeurs ont communiqué leur volonté par le biais de leur avocat à l'agence de voyage de la première défenderesse située à XXX.

Les demandeurs ont réclamé, en outre, le remboursement intégral du prix du voyage sur la base de l'article 30 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 »).

Le 29 février 2020, la première défenderesse a informé les demandeurs que, conformément à leur souhait, le voyage avait été annulé. A titre de frais d'annulation, la deuxième défenderesse a retenu l'intégralité du prix.

Le dossier a ensuite été également transféré au service juridique de la seconde défenderesse.

Le 6 avril 2020, le conseil des demandeurs a saisi la Commission de Litige Voyages et a également entamé une procédure de conciliation. Les défenderesses ont refusé la procédure de conciliation.

Le 10 septembre 2020, les demandeurs ont saisi la Commission de Litiges Voyages.

## **B. PROCEDURE**

3.

La seconde défenderesse a demandé au collège arbitral de bien vouloir prendre note de son intervention volontaire dans le cadre de la présente affaire en sa qualité d'organisateur du voyage à forfait.

Le collège arbitral a acté cette intervention volontaire.

La seconde défenderesse a donc pu présenter sa défense orale lors de l'audience.

Le collège arbitral, après un examen du dossier, se déclare compétent pour connaître de la demande.

## **C. DEMANDES**

4.

Les demandeurs réclament le remboursement du voyage pour un montant de 4.295,00 EUR, à majorer des intérêts ainsi que des frais de justice pour un montant de 780,00 EUR.

Les défenderesses demandent que la demande des demandeurs soit déclarée recevable, mais non fondée.

## **D. QUALIFICATION DU CONTRAT**

5.

Les demandeurs ont réservé un voyage à forfait au sens de l'article 2, 2° de la loi du 21 novembre 2017 comprenant des vols aller-retour entre LIÈGE et LAS PALMAS et un hébergement à l'hôtel cinq étoiles RUI PALACE MELONERAS avec formule demi-pension.

La première défenderesse revêt la qualité de détaillant au sens de l'article 2, 9° de la loi du 21 novembre 2017 tandis que la deuxième défenderesse revêt la qualité d'organisateur au sens de l'article 2, 8° de la loi du 21 novembre 2017.

Ces qualifications ne sont pas sujettes à discussion.

## **E. DISCUSSION**

6.

En raison de personnes atteintes du virus COVID-19 et des mesures de quarantaine prises à TENERIFE, le 25 février 2020, les demandeurs n'ont pas souhaité voyager, le 1<sup>er</sup> mars 2020, à LAS PALMAS.

Par conséquent, ils ont annulé leur voyage dans les sept jours précédant le départ prévu et ont demandé à la première défenderesse de rembourser l'intégralité du coût du voyage sur la base de l'article 30 de la loi du 21 novembre 2017.

Les demandeurs estiment que la crise sanitaire liée au virus COVID-19 constitue une circonstance inévitable et extraordinaire, qui aurait eu un impact significatif sur la réalisation du voyage à forfait ou le transport des passagers vers leur destination.

7.

Les défenderesses contestent l'application de l'article 30 de la loi du 21 novembre 2017. Les deux conditions prévues à l'article précité ne seraient pas réunies.

Premièrement, les défenderesses fondent leur argumentation sur les conseils de voyage donnés par le SPF Affaires étrangères au moment de l'annulation des demandeurs. Ces derniers étaient positifs.

Deuxièmement, les défenderesses soulèvent que les demandeurs ne prouvent nullement que la situation sur place en raison de la COVID-19 aurait eu un tel impact sur le voyage des demandeurs. En effet, d'autres voyageurs sont partis en vacances et ont pu, ensuite, rentrer en Belgique, sans problème.

Vu que la date d'annulation du voyage a pris lieu 7 jours avant le départ, les défenderesses ont appliqué l'article 29 de la loi du 21 novembre 2017 et l'article 6 de leurs conditions particulières. Elles ont ainsi facturé des frais d'annulation à taux équivalant à 100 % du prix du voyage.

8.

Les demandeurs ne fournissent pas la preuve que les deux conditions de l'article 30 de la loi du 21 novembre 2017 étaient remplies au moment de l'annulation.

Les documents soumis par les demandeurs ne mentionnent pas de source et font, de plus, référence à des événements débutant le 10 mars 2020. Or, la date de retour des demandeurs était fixée au 8 mars 2020. Les circonstances visées par les documents fournis par les demandeurs ne peuvent donc pas être prises en compte.

De plus, les demandeurs font référence à leur situation professionnelle, qui ne leur permettait pas de s'exposer à de tels risques. Ils ne voulaient pas risquer de devoir rester plus longtemps en Espagne en raison d'une éventuelle quarantaine.

Au moment de l'annulation du voyage par les demandeurs, les conseils aux voyageurs du SPF affaires étrangères pour l'Espagne étaient positifs. Il n'y avait aucune restriction de voyage.

Afin de démontrer leur position, les demandeurs se réfèrent à divers communiqués de presse, mais n'accordent aucune importance aux canaux officiels des gouvernements belge et espagnol.

Les diverses mesures strictes relatives aux voyages (non essentiels) n'ont été mises en place qu'après la date initiale de retour des demandeurs. Les services de voyage réservés par les demandeurs ont donc pu avoir lieu et ont également été fournis à d'autres voyageurs ayant réservé le même voyage.

Les conseils de voyage fournis par le SPF affaires étrangères constituent une indication pour évaluer si l'article 30 de la loi du 21 novembre 2017 peut être applicable. L'article 30 stipule que les voyageurs ont la possibilité d'annuler leur voyage sans frais en cas de circonstances inévitables et extraordinaires à destination.

Afin d'éviter tout abus de cette disposition, ces circonstances doivent se fonder sur des critères objectifs tels que les conseils de voyage du SPF affaires étrangères. Les préoccupations entièrement subjectives des voyageurs ne peuvent être prises en compte.

Les services de voyage pouvaient prendre place, et ce, conformément aux conseils aux voyageurs en vigueur à ce moment-là. Les circonstances éventuelles sur place au moment du voyage n'ont donc pas eu d'impact significatif sur le voyage à forfait.

Par conséquent, le collège arbitral estime que les conditions cumulatives de l'article 30 de la loi du 21 novembre 2017 ne sont pas remplies.

9.

L'article 29 de la loi du 21 novembre 2017 s'applique, car les demandeurs ont annulé le contrat de vacances à forfait avant le début des vacances à forfait.

Comme les demandeurs ont annulé le voyage dans les sept jours précédant le départ, des frais d'annulation sont dus, équivalent à un taux de 100%, conformément aux conditions spéciales des défenderesses.

La demande des demandeurs n'est donc pas fondée.

#### **PAR CES MOTIFS**

#### **LE COLLÈGE ARBITRAL**

Prononce la présente sentence,

Se déclare compétent pour connaître de la demande des demandeurs ;

Déclare la demande des demandeurs contre les défenderesses recevable mais non fondée ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix, à Bruxelles, le 3 août 2021.