

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 9 AOÛT 2022

En cause :

Monsieur A, de nationalité belge, né le 26 avril 1971, domicilié à XXX, XXX

Madame BR, de nationalité belge, née le 3 février 1973, domiciliée à XXX, XXX

Demandeurs,, ni représentés, ni présents lors de l'audience,

Contre :

OV, dont le siège social est sis à XXX, XXX et inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE000.000.000,

Défenderesse représentée lors de l'audience par Maître C, cabinet d'avocats, dont les bureaux sont situés à XXX, XXX.

-
- 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 9 mai 2022 ;
 - Vu le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
 - Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
 - Vu la convocation, du 23 mai 2022, des parties à comparaître à l'audience du 9 août 2022 ;
 - Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 9 août 2022.
-

Nous, soussignés :

- Maître D, Président du Collège Arbitral,
- Madame E, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur F, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur G, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,
- Monsieur H représentant le secteur 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 de 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 à City Atrium, Rue de Progrès 50, 1210 Bruxelles,

assistés de Madame I, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Les Demandeurs ont réservé un voyage en Guadeloupe par l'intermédiaire IV auprès de la Défenderesse, le 4 novembre 2021, pour un montant 2.665,00 EUR. Le voyage devait se tenir du 21 mai 2022 au 28 mai 2022.

Selon le bon de commande, les voyageurs ont versé un acompte de 396,00 EUR.

2.

Le 17 février 2022, IV a informé les Demandeurs que les heures de départ et d'arrivée avaient été modifiées. Malgré ce changement, le prix est resté le même.

Le 29 mars 2022, la Défenderesse a contacté les Demandeurs pour les informer de la faillite de IV et que s'ils ne leur payaient pas le solde directement, leur voyage serait annulé.

Cependant, la Défenderesse n'a pas réclamé le paiement d'un montant de 2.269,00 EUR, mais plutôt d'un montant de 2.526,40 EUR. Selon la Défenderesse, IV avait déjà payé 631,60 EUR et que le prix du voyage était de 3.158,00 EUR.

Les Demandeurs ont informé la Défenderesse qu'ils n'étaient pas d'accord de l'augmentation de prix. Afin de pouvoir effectuer leur voyage, ils ont néanmoins payé le montant réclamé.

3.

Au début du mois d'avril 2022, la Défenderesse a informé les Demandeurs qu'une nouvelle somme de 411,00 EUR devait être versée avant le 20 avril 2022. Une fois de plus, les Demandeurs ont payé cette somme supplémentaire, car ils avaient peur que leur voyage soit annulé.

4.

Les Demandeurs sont partis en voyage, mais ils n'ont toujours pas accepté le fait qu'ils ont dû payer plus que ce qui était prévu sur leur bon de commande. Ils ont donc demandé à la Défenderesse un remboursement de 669,00 EUR.

B. PROCEDURE

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

C. DEMANDES

Les Demandeurs réclament le remboursement de la somme de 669,00 EUR supplémentaire qu'ils ont payée pour leur voyage, en plus des 2.665,00 EUR indiqués sur le bon de commande.

La Défenderesse soutient qu'elle ne doit rembourser que le montant de 176,00 EUR.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

Un contrat de voyage 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 dénommée « loi du 21 novembre 2017 »).

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

E. DISCUSSION

1.

Le 4 novembre 2021, les Demandeurs ont conclu avec la Défenderesse, qui agit en qualité d'organisateur, un contrat de voyage à forfait par l'intermédiaire du détaillant, IV. Le contrat portait sur un voyage en Guadeloupe pour deux personnes qui devait se dérouler pour la période allant du 21 mai 2022 au 28 mai 2022.

2.

Conformément à l'article 5 de la loi du 21 novembre 2017, l'organisateur d'un voyage à forfait ainsi que le détaillant (si le voyage à forfait est vendu par l'intermédiaire d'un détaillant) doivent notamment fournir au voyageur des informations sur le prix total du voyage forfait, y compris les taxes et, le cas échéant, tous les frais supplémentaires et autres coûts, ainsi que des informations sur les modalités de paiement, notamment le montant ou le pourcentage du prix à payer à l'avance et le délai de paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur.

Conformément à l'article 11 de la loi du 21 novembre 2017, le contrat de voyage à forfait, ou sa confirmation, doit reproduire intégralement les informations reprises ci-dessus.

Selon le bon de commande, les Demandeurs devaient payer une somme de 2.665,00 EUR.

3.

Suite à la faillite de IV, la Défenderesse a repris le suivi du voyage à forfait réservé par les Demandeurs. La Défenderesse a alors informé les Demandeurs que le solde du prix du voyage devait lui être versé directement. Cependant, elle a exigé un montant plus élevé que celui qui avait été prévu sur le bon de commande.

Sur la base du principe de la convention-loi, le contrat de voyage à forfait est contraignant entre les parties (article 1134, alinéa 1 de l'ancien Code civil). Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, une partie ne peut en principe pas le modifier unilatéralement.

L'article 19 de la loi du 21 novembre 2017 prévoit à cet égard :

« Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité et indique que le voyageur a droit à une réduction du prix en vertu de l'article 22. Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix est calculée.

Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution:

1° du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou

2° du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou

3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait ».

Le contrat de voyage à forfait ne prévoit pas la possibilité d'une révision des prix. La Défenderesse n'invoque aucune des situations prévues à l'article 19 de la loi du 21 novembre 2017, qui permettent une adaptation du prix.

4.

Le contrat a été conclu entre les Demandeurs et la Défenderesse par l'intermédiaire de IV, agissant en sa qualité de détaillant. Toutefois, après la faillite, la Défenderesse s'est clairement fait connaître des Demandeurs comme étant l'organisatrice du voyage et comme étant le point de contact.

Le fait que IV ait fait faillite ne change rien à la relation contractuelle entre les Demandeurs et la Défenderesse. Les Demandeurs étaient tenus de payer le montant du voyage tel que stipulé dans le contrat de voyage à forfait, dont le bon de commande constitue sa matérialisation écrite, et la Défenderesse est restée dans l'obligation de fournir le voyage à forfait au prix convenu.

Sans pouvoir produire quelque justification légale, la Défenderesse a exigé un montant supérieur. Le montant supplémentaire payé par les Demandeurs, qui ont émis toutes leurs réserves lors du paiement, n'était pas dû.

Le Collège Arbitral estime que la demande des Demandeurs de remboursement d'une somme de 669,00 EUR est donc justifiée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

Statuant de manière contradictoire à l'encontre de toutes les parties,

Se déclare compétent pour prendre connaissance de la demande des Demandeurs,

Constata que la demande des Demandeurs à l'encontre de la Défenderesse est recevable et fondée,

Déclare que la Défenderesse est tenue de rembourser aux Demandeurs un montant de 669,00 EUR,

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 9 août 2022.