

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 13 SEPTEMBRE 2022

En cause :

Monsieur A, de nationalité belge, né le 18 janvier 1943, domicilié à XXX, XXX

Madame B, de nationalité belge, née le 15 mars 1947, domiciliée à XXX, XXX

Madame C, de nationalité belge, née le 30 septembre 1935, domiciliée à XXX, XXX

Madame D, de nationalité belge, née le 29 mars 1941, domiciliée à XXX, XXX

Demandeurs, représentées par Maître E, loco Maître F

Contre :

OV SA, dont le siège social est sis à XXX, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000,

Défenderesse, représentée à l'audience par Monsieur G, en sa qualité de Quality Team Supervisor.

-
- 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 28 juin 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 27 juillet 2022, des parties à comparaître à l'audience du 13 septembre 2022 ;
 - Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 13 septembre 2022.
-

Nous, soussignés :

- Maître H, Président du Collège Arbitral,
- Madame I, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur J, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur K, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,
- Monsieur L 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 M, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Les Demandeurs ont réservé un voyage pour quatre personnes à Djerba, en Tunisie, le 16 décembre 2019 par l'intermédiaire de IV, pour la période du 17 octobre 2020 au 4 novembre 2020. Selon le bon de commande, la Défenderesse revêt la qualité d'organisateur du voyage.

Les Demandeurs ont versé un acompte de 760,00 EUR à IV.

2.

La Défenderesse a annulé le voyage en raison de la pandémie de la COVID-19. Elle en a informé les Demandeurs le 22 avril 2020.

Le 15 octobre 2020, IV a délivré aux Demandeurs un bon à valoir à hauteur de l'avance déjà versée. Elle faisait référence, dans ce bon à valoir, à l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 relatif au remboursement des voyages à forfait annulés et indiquait que le bon était bien un " bon à valoir " tel que visé à l'article 1er de ce décret ministériel et non un simple « voucher commercial ».

3.

Le 31 mars 2021, IV a été placée en liquidation volontaire.

4.

Dans un premier temps, les Demandeurs ont demandé le remboursement de l'acompte à IV. Après avoir été informés de la liquidation volontaire de IV et après l'intervention de leur assureur de protection juridique, les Demandeurs se sont tournés vers la Défenderesse.

La Défenderesse soutient que le 19 octobre 2020, elle a remboursé l'acompte versé par les Demandeurs à IV et que cette dernière n'a ensuite pas transmis le remboursement aux Demandeurs.

5.

Les Demandeurs soutiennent qu'ils n'ont jamais reçu le remboursement de l'acompte.

Vu que la Défenderesse maintient, toutefois, sa position et affirme qu'elle a déjà remboursé intégralement le détaillant, IV, les Demandeurs ont porté l'affaire devant la Commission de litiges voyages.

B. PROCEDURE

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

Le vendredi 9 septembre 2022, la Défenderesse a déposé des conclusions et un dossier de pièces.

Les Demandeurs soulèvent lors de l'audience que les conclusions et le dossier pièces interviennent tardivement. Ils demandent donc qu'ils soient exclus des débats.

Le Collège Arbitral constate que les conclusions et le dossier de pièces sont effectivement tardifs et les exclut des débats.

C. DEMANDES

Les Demandeurs demandent que la Défenderesse soit condamnée à rembourser l'acompte de 760,00 EUR.

La Défenderesse soutient que la demande des Demandeurs doit être déclarée recevable, mais non fondée.

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.

Les Demandeurs ont réservé un voyage par l'intermédiaire de IV le 16 décembre 2019. Ils ont versé une avance de 760,00 EUR à IV.

La Défenderesse revêt la qualité d'organisateur du voyage. Ceci n'est pas contesté par la Défenderesse.

2.

Le voyage à forfait a été annulé par la Défenderesse en raison de circonstances liées à la pandémie de la COVID-19.

L'article 31 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 sur les voyages") dispose :

“§ 1er. L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait:

1° si le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard: a) vingt jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours;

b) sept jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours;

c) quarante-huit heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours, ou 2° s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur sans retard excessif avant le début du voyage à forfait.

§ 2. Lorsque l'organisateur résilie le contrat de voyage à forfait conformément au paragraphe 1er, il rembourse intégralement le voyageur des paiements effectués pour le voyage à forfait, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire”.

L'article 32 de la loi sur les voyages précise, en outre, que le remboursement doit être effectué au voyageur sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours après l'annulation du contrat de voyage à forfait.

3.

Fin 2020, la pandémie de la COVID-19 a constitué une circonstance inévitable et extraordinaire qui a permis à la Défenderesse d'annuler le contrat de voyage à forfait sans être tenue de verser une indemnité supplémentaire. Il n'en ressort pas moins que la Défenderesse était tenue de rembourser intégralement tous les montants payés par les Demandeurs pour le voyage à forfait dans les 14 jours suivant l'annulation de celui-ci.

4.

La Défenderesse soutient lors de l'audience qu'elle a remboursé l'intégralité de l'acompte entre les mains du détaillant, IV, le 19 octobre 2020. Elle ajoute que IV était le mandataire des Demandeurs en ce que IV avait été mandatée par eux pour recevoir le remboursement en leur nom et pour leur compte.

Les Demandeurs contestent formellement avoir donné un tel mandat à IV.

La charge de la preuve quant au remboursement de l'acompte aux voyageurs incombe à la Défenderesse. Elle prétend leur avoir remboursé l'acompte. Toutefois, bien qu'elle y a été invitée, la Défenderesse ne produit aucune preuve.

En l'absence de preuve, le Collège Arbitral doit constater que la Défenderesse n'a pas remboursé les Demandeurs alors qu'elle y était tenue en vertu des articles 31 et 32 de la loi sur les voyages.

5.

Par conséquent, la demande des Demandeurs à l'encontre la Défenderesse est bien fondée.

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 verser aux Demandeurs un montant de 760,00 EUR,

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 13 septembre 2022.