

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 3 Juin 2021

En cause:

Madame A et Monsieur B, domiciliés à XXX, XXX, agissant en leurs propres noms ainsi qu'en leur capacité de représentants légaux des Mesdemoiselles C et D et de Monsieur E, domiciliés à XXX, XXX.

Demandeurs

Pas présents, ni représentés à l'audience

Contre:

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

Défenderesse

Pas présente, ni représentée à l'audience

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 représentante de l'industrie du tourisme ;

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé City Atrium, Rue du 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 City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles.

assistés de Madame I, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. En ce qui concerne la procédure

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 14 septembre 2020 ;

Vu le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;

Vu les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;

Vu l'accord des parties sur l'audience vidéo à cause de la pandémie de Covid-19 ;

Vu l'instruction de l'affaire à l'audience du 3 juin 2021 ;

Compte tenu du fait que le collège arbitral, après enquête, établit qu'il est autorisé à connaître de la présente affaire;

B. En ce qui concerne le fond de l'affaire

1. Les faits pertinents

1.

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties ainsi que de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé, en date du 30 novembre 2019, un voyage pour 5 personnes au Portugal (Albufeira), pour la période du 3 au 14 août 2020, organisé par la défenderesse.

La réservation comprenait les vols aller-retour ainsi que le séjour à l'Aparthotel Alfagar Alto da Colina, 4*, en formule demi-pension.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 4.740,25 €.

Les demandeurs ont payé la somme de 1.253,05 € à titre d'acompte.

2.

Le 1^{er} juillet 2020, la défenderesse a informé les demandeurs, par courriel, qu'elle était « amené à annuler vos vacances » « en raison du contexte actuel dû au coronavirus ».

Dans ce courriel, elle annonçait l'envoi d'un bon d'achat « égal aux sommes que vous avez versées », « valable un an à compter de sa date d'émission » et « à valoir sur toutes les marques du groupe pour une destination de votre choix, à la date de votre choix ».

Par courriel daté du même jour, les demandeurs ont répondu qu'ils n'acceptaient pas le bon d'achat proposé et demandaient de procéder au remboursement en argent, par versement à leur compte bancaire, dans les meilleurs délais.

3.

Le 2 juillet 2020, un bon d'achat a néanmoins été envoyé aux demandeurs.

Le montant repris à ce bon s'élevait à la somme de 1.253,05 € ; la date d'expiration du bon était fixée au 2 juillet 2021.

4.

Les demandeurs ont entrepris plusieurs démarches afin d'obtenir le remboursement « en argent » de l'acompte qu'ils avaient payé.

La défenderesse n'a pas réservé de suite favorable à leurs demandes et n'a pas procédé au remboursement dudit acompte « en argent ».

5.

Le 14 septembre 2020, les demandeurs se sont adressés à la Commission de Litiges Voyages.

Dans le questionnaire de saisine, ils réclament la somme de 1.328,05 € à titre de remboursement de l'acompte ainsi que des frais de procédure.

2. Qualification de la relation contractuelle

6.

En se basant sur les pièces du dossier soumis à son appréciation, le Collège Arbitral constate que la Loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (ci-après « la Loi ») est applicable dans le cadre de la présente procédure.

Plus particulièrement, le Collège constate qu'un « *contrat de voyage à forfait* » au sens de l'article 2, 3° de la Loi (notamment « *un contrat portant sur le voyage à forfait formant un tout ou, si le voyage à forfait est fourni dans le cadre de contrats séparés, tous les contrats couvrant les services de voyage compris dans le voyage à forfait* ») a été conclu entre les parties.

Les demandeurs doivent ainsi être considérés comme des « *voyageurs* » (notamment des « *personnes cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application de la présente loi ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu* ») au sens de l'article 2, 6° de la Loi.

La défenderesse doit être considérée comme « *organisateur* » (notamment « *un professionnel qui élabore des voyages à forfait et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec un autre professionnel* ») au sens de l'article 2, 8° de la Loi.

3. Discussion

7.

Le 30 novembre 2019, les demandeurs ont réservé un voyage à forfait au Portugal (Albufeira), pour la période du 3 au 14 août 2020, organisé par la défenderesse.

Comme mentionné ci-dessus, un contrat de voyage à forfait a ainsi été conclu entre les parties.

Le 1^{er} juillet 2020, la défenderesse a informé les demandeurs, par courriel, qu'elle était « *amené à annuler vos vacances* » « *en raison du contexte actuel dû au coronavirus* » et annonçait l'envoi d'un bon d'achat « *égal aux sommes que vous avez versées* », « *valable un an à compter de sa date d'émission* » et « *à valoir sur toutes les marques du groupe pour une destination de votre choix, à la date de votre choix* ».

En réponse à ce courriel, les demandeurs ont informé la défenderesse le même jour qu'ils n'acceptaient pas le bon d'achat proposé et demandaient de procéder dans les meilleurs délais au remboursement de la somme de 1.253,05 €, en argent, par versement à leur compte bancaire.

La défenderesse n'a pas réservé de suite favorable à cette demande de remboursement.

8.

L'article 31. § 1^{er} de la Loi prévoit que :

«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. »

L'article 31. § 2. de la Loi prévoit que :

« § 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, par. 2 et 3 de la Loi prévoit que :

« L'organisateur procède à tous les remboursements requis en vertu des articles 30 et 31.

Les remboursements au profit du voyageur sont effectués sans retard excessif et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résiliation du contrat de voyage à forfait. »

En application de ces dispositions, la défenderesse (ayant résilié le voyage à forfait des demandeurs) était tenue de « *rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués pour le voyage à forfait* » (art. 31, § 2. de la Loi) et ce « *sans retard excessif et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résiliation du contrat de voyage à forfait* » (art. 32, par. 3 de la Loi).

En l'espèce, le montant « *des paiements effectués pour le voyage à forfait* » s'élève à la somme de 1.253,05 € que les demandeurs avaient payée à titre d'acompte.

9.

La défenderesse a informé les demandeurs de l'annulation de leur voyage par courriel daté du 1^{er} juillet 2020 et annonçait dans celui-ci l'envoi d'un bon d'achat « *égal aux sommes que vous avez versées* », « *valable un an à compter de sa date d'émission* » et « *à valoir sur toutes les marques du groupe pour une destination de votre choix, à la date de votre choix* ».

Le 2 juillet 2020, un bon d'achat pour un montant de 1.253,05 € et avec date d'expiration fixée au 2 juillet 2021, soit un an plus tard, a été envoyé aux demandeurs.

Les demandeurs ont informé la défenderesse immédiatement qu'ils n'acceptaient pas le bon d'achat proposé et demandaient de procéder dans les meilleurs délais au remboursement de la somme de 1.253,05 €, en argent, par versement à leur compte bancaire.

En application des articles 31-32 de la Loi, citée ci-dessus, la défenderesse était tenue de donner suite à cette demande et de procéder au remboursement de la somme de 1.253,05 € au profit des demandeurs.

La défenderesse ne pouvait pas se prévaloir des dispositions instaurées par l'Arrêté ministériel relatif au remboursement des voyages à forfait annulés du 19 mars 2020 (ci-après : l' « *AM du 19 mars 2020* ») tel que modifié par l'Arrêté ministériel modifiant l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 relatif au remboursement des voyages à forfait annulés du 3 avril 2020 (ci-après : l' « *AM du 3 avril 2020* »), accordant aux « *organismes de voyages* » le droit de délivrer aux voyageurs d'un voyage à forfait annulé « *un bon à valoir correspondant à la valeur du montant payé* » « *au lieu d'un remboursement* », sans l'accord de ceux-ci.

En effet, l'article 4 de l'AM du 19 mars 2020 prévoyait que celui-ci « *entre en vigueur le jour de sa publication au Moniteur belge et cesse d'être en vigueur trois mois après son entrée en vigueur* ».

L'AM du 19 mars 2020 a été publié au Moniteur belge en date du 20 mars 2020 et cessait dès lors d'être en vigueur trois mois après, soit en date du 20 juin 2020.

L'AM du 19 mars 2020 tel que modifié par l'AM du 3 avril 2020 n'était donc plus en vigueur au moment de la résiliation du voyage par la défenderesse (soit le 1^{er} juillet 2020) ni à la date de l'émission du bon à valoir envoyé aux demandeurs (soit le 2 juillet 2020).

10.

Les éléments avancés par la défenderesse dans le cadre de la présente procédure arbitrale par courriel du 17 septembre 2020 ne justifient pas l'absence de remboursement au profit des demandeurs.

11.

Le Collège Arbitral, se basant sur le dossier soumis à son appréciation et tenant compte des considérations développées et après mûres réflexions, décide que la demande de remboursement de la somme de 1.253,05 €, telle que formulée par les demandeurs est recevable et fondée.

Le Collège Arbitral condamne la défenderesse au paiement de cette somme au profit des demandeurs.

12.

Les demandeurs réclament également le remboursement des frais de procédure qu'ils ont acquittés, soit la somme de 75,00 EUR. En vertu de l'article 12, § 2, du règlement d'arbitrage, ce montant correspond à la partie des frais d'arbitrage qui est à charge de la partie demanderesse. Ce montant est non-remboursable.

Il s'agit de frais propres aux demandeurs. La demande de ceux-ci tendant au remboursement desdits frais par la partie défenderesse n'est pas fondée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable et fondée dans la mesure précisée ci-après,

Condamne la défenderesse au paiement de la somme de 1.253,05 € au profit des demandeurs.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 3 juin 2021.