

**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 Messieurs C, D et E et de Mademoiselle F, domiciliés à XXX, XXX.

Demandeurs

Représentés à l'audience par Mr B .

**Contre:**

La S.A. IV, ayant son siège sis à XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000.

Défenderesse

représentée à l'audience par Monsieur G

**et :**

OV B.V., ayant son siège sis à XXX - XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000

Défenderesse

représentée à l'audience par Monsieur H

**Nous soussignés :**

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

Madame J, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur K, en sa qualité de représentante de l'industrie du tourisme ;

Dossier SA 2021-011

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 L, 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 26 août 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 5 février 2020, par l'intermédiaire de la première défenderesse un voyage pour six personnes en Turquie (Bodrum), pour la période du 3 au 16 juillet 2020, organisé par la deuxième défenderesse.

La réservation comprenait les vols aller-retour ainsi que le séjour à l'hôtel Ideal Panorama Marmaris 4\*, en formule all-in.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 4.020 €.

Les demandeurs ont payé la somme de 1.000 € à titre d'acompte.

**2.**

Par lettre recommandée envoyée le 10 avril 2020 à la première défenderesse, les demandeurs ont annulé le voyage.

Suite à cette annulation, la première défenderesse a fait savoir aux demandeurs qu'une somme de 570,00 EUR était due au titre de frais d'annulation. Selon les explications fournies à l'audience du 3 juin 2021, cette somme était composée de 420,00 EUR de frais d'annulation portés en compte par la seconde défenderesse (organisateur du voyage) et de 150,00 EUR de frais d'annulation réclamés par la première défenderesse (agent de voyage).

Par lettre recommandée du 24 juillet 2020 les demandeurs ont réclamé le remboursement intégral de leur acompte de 1.000,00 EUR, sans déduction de frais d'annulation, estimant qu'ils ne sont pas redevables de ces derniers puisque, de toute façon, l'organisateur n'aurait pas pu honorer ses engagements suite à l'annulation des vols par après.

**3.**

Le 27 août 2020 les demandeurs se sont adressés à la Commission de Litiges Voyages.

Dans le questionnaire de saisine, ils réclament le remboursement intégral de la somme de 1.000,00 EUR versée comme acompte.

**4.**

A l'audience du 3 juin 2021, la seconde défenderesse a précisé que le montant des frais d'annulation qu'elle aurait dû porter en compte s'élèvent, conformément à ses conditions générales, à 50,00 EUR par personne, soit à 300,00 EUR au total, et non à 420,00 EUR comme initialement réclamé.

**2. Qualification de la relation contractuelle**

**5.**

En se basant sur les pièces du dossier soumis à son appréciation, le Collège Arbitral constate que 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 « 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 première défenderesse doit être considérée comme *« détaillant »* (notamment *« un professionnel autre que l`organisateur qui vend ou offre à la vente des voyages à forfait élaborés par un organisateur »*) au sens de l`article 2, 9° de la Loi.

La deuxième 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

#### 6.

Le 5 février 2020, les demandeurs ont réservé auprès de la première défenderesse un voyage à forfait en Turquie (Bodrum), pour la période du 3 au 16 juillet 2020, organisé par la deuxième défenderesse.

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

#### 7.

Aux termes de l`article 29 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, lorsque le voyageur résilie de sa propre initiative le contrat de voyage *« il peut lui être demandé de payer à l`organisateur des frais de résiliation appropriés et justifiables »*. Il est en outre précisé que *« Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard raisonnables, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du voyage à forfait et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d`une remise à disposition des services de voyage concernés »*.

#### 8.

En l`occurrence il n`est pas contesté que le voyage a été annulé par les demandeurs eux-mêmes.

Au moment où les demandeurs ont annulé le voyage, soit au 10 avril 2020, il n`était pas encore possible de juger si le voyage pourrait avoir lieu ou non et l`organisateur n`avait

donc encore pris aucune décision concernant les départs au 3 juillet 2020 pour la Turquie. Le voyage que les demandeurs avaient réservé était donc à ce moment, c'est-à-dire au 10 avril 2020, toujours – et à juste titre – prévu.

La décision d'annuler le voyage en avril 2020 était une décision unilatérale des demandeurs. Que le voyage ait réellement dû être annulé par l'organisateur par la suite quelque temps avant le départ ne change rien à cette donnée.

Conformément à la Loi, des frais d'annulation pouvaient dès lors être portés en compte.

**9.**

Le montant porté en compte par la seconde défenderesse était originairement de 420,00 EUR mais a été ramené, lors de l'audience du 3 juin 2021, à 300,00 EUR. De l'avis du Collège Arbitral, il s'agit d'un montant raisonnable, qui a été calculé selon les conditions générales de l'organisateur du voyage (50,00 EUR par personne) et qui répond aux critères de l'article 29 de la Loi.

Le montant que la première défenderesse tend à porter en compte, soit la somme de 150,00 EUR, n'est par contre pas justifiée, puisqu'il n'apparaît pas que la première défenderesse a informé les demandeurs au préalable de ce que ces frais seraient dus en cas d'annulation de leur part.

**10.**

Dès lors, le Collège Arbitral, se basant sur le dossier soumis à son appréciation et tenant compte des considérations développées et après mûres réflexions, décide que les demandeurs ont droit au remboursement par la première défenderesse de la somme de 1000,00 EUR sous déduction d'un montant de 300,00 EUR correspondant aux frais d'annulation qui reviennent à la seconde défenderesse.

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande à l'encontre de la première défenderesse recevable et partiellement fondée,

Condamne la première défenderesse au paiement de la somme de 700 € au profit des demandeurs,

Déclare la demande à l'encontre de la deuxième défenderesse non-fondée.

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