

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

**En cause :**

**Madame A**, de nationalité belge, née le 2 décembre 1952, dont le domicile est sis XXX à XXX ;

**Et :**

**Monsieur B**, de nationalité belge, né le 2 mars 1949, dont le domicile est sis XXX à XXX

*Demandeurs représentés à l'audience par Me C, loco Me D, avocat 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 17 février 2021 ;
- le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- la convocation des parties à comparaître à l'audience du 3 août 2021 ;
- l'accord des demandeurs du 14 avril 2021 sur la procédure d'arbitrage ;
- l'accord des défenderesses du 1<sup>er</sup> avril 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 2 décembre 2019, Madame A et Monsieur B (ci-après conjointement dénommés les « demandeurs ») ont réservé un voyage pour TENERIFE, pour une durée de 15 jours pour la période du 22 décembre 2019 au 5 janvier 2020.

Le voyage comprenait les vols aller-retour entre CHARLEROI et TENERIFE, l'hébergement à l'hôtel quatre étoiles LAS PALMERAS H10 selon la formule ALL INCLUSIVE et le transport aller-retour à l'aéroport.

Les demandeurs ont également souscrit à une assurance voyage pour la période d'un an allant du 2 décembre 2019 au 1er décembre 2020. Les demandeurs ont payé 165,00 EUR pour cette assurance annulation.

Les demandeurs ont payé un prix total de 6.495,80 EUR pour le voyage.

2.

Monsieur B a subi une intervention chirurgicale au niveau du cœur, le 16 décembre 2019. Suite à cela, son médecin traitant lui a interdit de voyager en avion jusqu'à la fin du mois de janvier.

Les demandeurs ont annulé le voyage et ont rempli, à cette fin, le questionnaire médical de OV, le 23 décembre 2019.

Les demandeurs ont demandé le remboursement sur la base de l'assurance annulation qu'ils avaient souscrit.

Le 6 avril 2020, la SA IV (ci-après dénommée la « première défenderesse ») a informé les demandeurs que, comme ils avaient déjà connaissance de la cause sous-jacente de l'annulation au moment de la réservation du voyage, aucun remboursement ne pouvait être effectué.

En outre, la première défenderesse a précisé qu'il fallait qu'au moins 30 jours se soient écoulés entre la date de conclusion du contrat d'assurance et la date de départ du voyage pour pouvoir demander une assurance annulation. Le délai susmentionné était décrit dans les conditions particulières de l'assurance annulation.

Étant donné que cela n'a pas été le cas ici, elle ne pouvait pas faire droit à la demande des demandeurs.

## **B. PROCEDURE**

5.

La SA OV (ci-après dénommée la « deuxième défenderesse ») demande au collège arbitral de noter son intervention volontaire dans le cadre du présent dossier en raison de sa qualité d'organisateur du voyage à forfait.

Le collège arbitral a acté de cette intervention volontaire.

La deuxième défenderesse a donc pu présenter sa défense orale lors de l'audience du 3 août 2021.

6.

Lors de l'audience, les défenderesses ont contesté la compétence du collège arbitral pour connaître du dossier. Elles soutiennent que l'affaire porte sur une question d'interprétation de la police d'assurance et que, par conséquent, le dossier relève, plutôt, de la compétence de l'ombudsman des assurances.

A cet égard, le collège arbitral soulève que l'assurance a été souscrite le 2 décembre 2019, en même temps que la réservation du voyage à forfait et la réservation du transport de l'aéroport.

Selon le collège arbitral, le dossier soumis à la Commission de litiges Voyages ne porte pas sur les conditions de la police, qui ne sont, d'ailleurs, pas contestées par les demandeurs. Le litige porte plutôt sur les informations qui auraient dû être fournies par le détaillant ou l'organisateur au moment de la réservation.

En d'autres termes, les conditions et le contenu de la police d'assurance ne sont pas contestés par les demandeurs.

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

## **C. DEMANDE**

6.

Les demandeurs demandent le remboursement de la somme de voyage d'un montant de 6.495,80 EUR au moyen de leur questionnaire de demande du 17 février 2021.

Les défenderesses réclament que l'action des demandeurs soit rejetée.

## **D. QUALIFICATION DU CONTRAT**

7.

Les demandeurs ont réservé un voyage comprenant les vols aller-retour entre CHARLEROI et TENERIFE, l'hébergement à l'hôtel quatre étoiles LAS PALMERAS H10 selon une formule ALL INCLUSIVE et le transport aller-retour de l'aéroport.

Le contrat conclu tombe sous le champ d'application de l'article 2, 2° 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 »).

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**

8.

Les demandeurs ont réservé un voyage à forfait le 2 décembre 2019, ainsi que deux services complémentaires, à savoir le transport de l'aéroport et l'assurance annulation « *X Insurance Police d'annulation Platinum Couple* » pour une durée d'un an.

Les demandeurs ont, ce même jour, payé le montant total du voyage, soit 6.495,80 EUR.

Cette police d'assurance a été recommandée pour des raisons commerciales par l'employé de la première défenderesse dans son agence de voyages située à LA LOUVIÈRE, ce qui, selon les défenderesses, était utile et logique compte tenu de la situation médicale de Monsieur B et de sa volonté d'être assurés pour de futurs voyages.

Lorsque les demandeurs ont annulé le voyage en raison de l'opération de Monsieur B et de l'interdiction de son médecin traitant de prendre l'avion au moins jusqu'à fin janvier 2020, il est apparu qu'ils ne pouvaient pas se prévaloir de l'assurance annulation qu'ils avaient souscrite.

En effet, la police prévoyait une période d'attente de 30 jours, dont les demandeurs n'avaient pas connaissance.

Comme les demandeurs ont souscrit cette assurance en même temps qu'ils ont réservé leur voyage à forfait et qu'il était indiqué sur le bon de commande « *du lundi 02/12/2019 jusqu'au 01/12/2020 (366 jours)* », les demandeurs ont supposé de bonne foi que l'assurance prendrait effet immédiatement et couvrirait également le voyage.

Les demandeurs n'ont pas été informés du délai d'attente par l'employé de la première défenderesse. Ils n'ont pas non plus été informés des conditions relatives à l'assurance avant de signer le bon de commande.

Les défenderesses affirment toutes deux, lors de l'audience, que les demandeurs étaient au courant de ces conditions.

La charge de la preuve à cet égard repose sur le professionnel conformément à l'article 15 de la loi du 21 novembre 2017.

Or, les défenderesses n'ont pas apporté la preuve de la connaissance par les demandeurs de cette condition de la police d'assurance dans le cadre de la présente procédure et, de ce fait, elles ont manqué à démontrer que les demandeurs avaient eu connaissance des conditions avant de signer le bon de commande.

Les conditions d'assurance font partie de l'obligation d'information qui pèse sur l'organisateur et le détaillant conformément à l'article 5 de la loi du 21 novembre 2017. Étant donné que, dans le cas d'espèce, le voyage à forfait a été vendu par un détaillant, cette obligation d'information incombe à ce dernier.

Des informations importantes concernant l'assurance annulation n'ont donc pas été fournies par la première défenderesse, ce qui constitue, par conséquent, un manquement à l'article 5.8° de la loi du 21 novembre 2017.

De surcroît, le fait de ne pas fournir ces informations constitue une omission trompeuse au sens de l'article VI.99, §1 Code de droit économique (ci-après dénommé « CDE »), ce qui constitue également une pratique commerciale déloyale.

La sanction est le remboursement des sommes versées par le consommateur sans restitution du produit déjà livré (article VI.38 du CDE en lien avec l'article VI.94 du CDE).

Par conséquent, le collège arbitral estime que la demande des demandeurs est 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 et fondée ;

Dès lors, dit pour droit que la première défenderesse est redevable d'une indemnité équivalente à 6.495,80 EUR aux demandeurs ;

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