

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

En cause :

Madame A, de nationalité belge, dont le domicile est sis XXX à XXX ;

Et :

Monsieur B, de nationalité marocaine, dont le domicile est sis XXX à XXX ;

Demandeurs représentés à l'audience par Monsieur C ;

Contre :

SRL IV, plus connue sous la dénomination commerciale X.be, ayant son siège sis XXX à XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000 ;

Défenderesse pas représentée lors de l'audience.

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 3 mai 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 ;
- 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 D, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Madame E, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur F, 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 G, en sa qualité de secrétaire générale,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Madame A et Monsieur B (ci-après conjointement dénommés les « demandeurs ») ont réservé, le 26 février 2020, deux billets aller-retour entre BRUXELLES et OUJDA via le site internet X.be de la SRL IV (ci-après dénommée la « défenderesse »).

Les demandeurs ont acheté sur le site internet X.be des billets d'avion proposés à la vente par la compagnie aérienne R.

Le vol aller était prévu pour le 19 juillet 2020 tandis que le vol retour pour le 2 août 2020.

Les demandeurs ont payé un prix total de 1.058,00 EUR pour les deux billets d'avion.

2.

Les vols ont été annulés par la compagnie aérienne R en raison de la crise de la COVID-19.

Les demandeurs ont demandé à la défenderesse de rembourser les billets d'avion. Suite à cela, cette dernière a annoncé aux demandeurs que la procédure de remboursement avait débuté.

Or, à ce jour, les demandeurs n'ont pas reçu de remboursement.

3.

Les demandeurs ont donc saisi la Commission de Litiges Voyages.

B. PROCEDURE

4.

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

C. DEMANDES

5.

Les demandeurs réclament le remboursement d'un montant de 1.058,00 EUR ainsi que les frais liés à la présente procédure d'arbitrage pour un montant de 75,00 EUR.

La demande totale des demandeurs s'élève à 1.133,00 EUR.

La défenderesse demande que l'action des demandeurs soit déclarée irrecevable et non fondée.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

6.

Dans la mesure où la défenderesse ne faisait que faciliter la vente de billets d'avion via sa plateforme en ligne, elle agissait en tant que professionnel, vendant aux demandeurs une seule prestation de voyage au sens de l'article 2, 1° 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 »).

Par conséquent, la défenderesse ne revêt pas 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

7.

Les demandeurs ont payé la somme de 1.058,00 EUR à la défenderesse.

Cette dernière a ensuite versé ces fonds à la compagnie aérienne R, transférant ainsi les fonds payés par le voyageur pour les billets d'avion.

Les vols ont ensuite été annulés par la compagnie aérienne.

Conformément au règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, il incombe au transporteur aérien d'indemniser les passagers subissant l'annulation de vols.

Conformément à la disposition précitée, R, en tant que transporteur aérien, est, dans le cas d'espèce, tenue de rembourser le coût du voyage aux demandeurs, qui ont subi un préjudice du fait de l'annulation des vols.

La défenderesse a agi uniquement en tant que revendeur d'un seul service de voyage, et n'est obligée de rembourser le prix du voyage que si elle-même est remboursée par la compagnie aérienne ce qui n'est pas démontré. L'attestation de remboursement de R est en effet adressée à un autre professionnel du voyage.

Par conséquent, le collège arbitral constate que la demande des demandeurs contre la défenderesse n'est pas fondée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

Prononce la présente sentence par défaut,

Se déclare compétent pour connaître de la demande des demandeurs ;

Déclare la demande des demandeurs à l'encontre de la défenderesse recevable mais non fondée ;

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