

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

**En cause:**

Madame A, domiciliée à XXX, XXX et Monsieur B domicilié à XXX, XXX

Demandeurs

Présents  
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 C, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Madame D, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur E, 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 F, 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 2 avril 2021 ;

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

Vu le dossier et les conclusions déposés par les demandeurs ;

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 du dossier et pièces déposés par les demandeurs ainsi que de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé, en date du 24 janvier 2020, un voyage pour 2 personnes en Espagne (Gran Canaria), pour la période du 15 au 21 mars 2020, organisé par la défenderesse.

La réservation comprenait les vols aller-retour ainsi que le séjour à l'hôtel Mogan Princess & Beach Club, 4\*, en formule all-in.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 1.210,25 €.

**2.**

Au fur et à mesure que la date du voyage s'approchait, les demandeurs ont contacté à plusieurs reprises l'organisateur pour lui faire part de leur inquiétude face à la propagation du coronavirus et pour savoir quelles mesures celui-ci comptait prendre suite à l'aggravation de la situation.

L'organisateur a à chaque fois répondu qu'aussi longtemps que le voyage n'était pas déconseillé ou interdit par les autorités compétentes, il ne comptait pas annuler le voyage.

Ainsi l'organisateur faisait savoir aux demandeurs, en date du 9 mars 2020, que « *Des mesures seront [prises] si, et seulement si, un décret est annoncé par le Ministère des Affaires étrangères stipulant que le voyage est INTERDIT dans cette destination* » ou encore, en date du 10 mars, que : « *Un cas de coronavirus déclaré sur une destination n'entraîne pas nécessairement une contre-indication de voyage* » et que « *hormis quatre régions en Italie (la Lombardie, la Vénétie, l'Emilie-Romagne et le Piémont) et les pays où le virus circule activement (Chine, Corée du Sud, Singapour, Iran) les autres destinations ne rentrent pas mécaniquement dans un processus de modification ou d'annulation sans frais* », et, le 13 mars 2020, que « *Si la situation devait évoluer et que la destination devait être fermée, vous seriez bien entendu informés et des mesures seraient bien évidemment prises* ».

Le 15 mars 2020 les demandeurs sont partis à destination de Gran Canaria, comme prévu.

**3.**

Une fois arrivée sur place, l'exploitant de l'hôtel, selon les propos des demandeurs, était fort surpris, étant donné qu'il n'attendait personne. Il leur était interdit de sortir de l'hôtel et toutes les installations à l'intérieur de l'hôtel (piscine, transats, espaces verts) étaient fermées. Les clients de l'hôtel étaient obligés de rester dans leur chambres et ne pouvaient y sortir que pour prendre les repas.

**4.**

Les demandeurs sont rentrés le 20 mars 2020, soit un jour avant la fin prévue de leur voyage, avec un vol de retour organisé par *Sunweb*, le vol de retour normalement planifié ayant été annulé. Il s'agissait d'un vol sur Amsterdam et, arrivés tard le soir, les demandeurs ont dû passer la nuit dans un hôtel à Amsterdam, pour seulement rentrer à Bruxelles en train le lendemain.

**5.**

L'organisateur a seulement remboursé les billets de train Amsterdam - Bruxelles. Les demandeurs, estimant être lésés, réclament en outre le remboursement total du prix qu'ils ont payé pour le voyage ainsi que le prix de la nuitée passée à Amsterdam.

Le 2 avril 2021 les demandeurs se sont adressés à la Commission de Litiges Voyages.

Dans le questionnaire de saisine, ils réclament la somme de 1.298,63 EUR à titre de :

- remboursement du prix du voyage : 1.210,25 EUR
- remboursement du prix de la nuitée passée à Amsterdam : 88,38 EUR

L'organisateur du voyage n'a déposé ni de conclusions ni de dossier.

## 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 être 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 24 janvier 2020, les demandeurs ont réservé un voyage à forfait en Espagne (Gran Canaria), pour la période du 15 au 24 mars 2020, organisé par la défenderesse.

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

**8.**

Conformément aux principes généraux de droit, chaque obligation doit être exécutée de bonne foi. Ce principe est consacré, en ce qui concerne les obligations résultant de contrats, par l'article 1135 du Code civil, qui stipule que « *Les conventions obligent non seulement à ce qui y est exprimé, mais encore à toutes les suites que l'équité, l'usage ou la loi donnent à l'obligation d'après sa nature* ».

**9.**

En l'occurrence, si les voyages non-essentiels n'ont été interdits formellement que par l'Arrêté ministériel du 18 mars 2020 portant des mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19, les voyages vers l'étranger étaient déjà déconseillés par le SPF Affaires étrangères dès le samedi 14 mars 2020, vu le risque de blocage pour les citoyens belges à la suite des mesures de quarantaine et de fermeture de frontières prises par de nombreux pays.

**10.**

Or, vu ces circonstances, le Collège Arbitral estime que l'organisateur, sachant – ou, à tout le moins, devant savoir – que la situation des demandeurs, une fois sur place, serait précaire, aurait dû annuler leur voyage.

En les laissant partir, malgré l'avis de voyage négatif des autorités belges, l'organisateur ne s'est pas acquitté de ses obligations de bonne foi.

L'organisateur est responsable de l'inconfort subi par les demandeurs et, de l'avis du Collège Arbitral, ceux-ci ont droit à une compensation du dommage qu'ils ont subi.

Le Collège Arbitral évalue le dommage en l'occurrence à un montant égal au prix que les demandeurs ont payé pour le voyage, outre les frais additionnels qu'ils ont dû exposer pour passer la nuit du 20 au 21 mars 2020 dans un hôtel à Amsterdam.

**11.**

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 la demande de remboursement de la somme de 1.298,63 €, 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.

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable et fondée,

Condamne la défenderesse au paiement de la somme de 1.298,63 € au profit des demandeurs.

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