

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

**Audience du 9 juillet 2020**

**EN CAUSE:** Madame **A**, monsieur **B** et leur enfant **C**, domiciliés à XXX, XXX ;

*Demandeurs,*

*Non-présente, ni représentée à l'audience ;*

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

*Défenderesse,*

*Non- représentée à 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 5 mars 2020 ;
- Les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;
- L'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- La convocation des parties à comparaître à l'audience du 9 juillet 2020 ;
- L'instruction de la cause faite à l'audience du 9 juillet 2020 ;

---

**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 situé à City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 BRUXELLES.

En leur qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé à City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 BRUXELLES.

Assistés de madame G, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière.

**Avons rendu la sentence suivante :**

## **A. LES FAITS**

---

1.

Les demandeurs ont réservé en date du 20 janvier 2020 un voyage à Denver, USA pour 3 personnes du 15 juillet au 31 juillet 2019.

La réservation comprenait les vols aller-retour ainsi que l'hébergement dans différents hôtels, une voiture de location ainsi qu'un Pocket Wifi Router.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 7.022,87 EUR.

2.

Les demandeurs se sont adressés à la défenderesse afin qu'elle élabore un voyage à la carte. Depuis le mois de novembre 2019 et en concertation avec les demandeurs, la défenderesse formulait plusieurs propositions pour un voyage pour deux adultes et un enfant de 14 mois.

Le 18 janvier 2020, les demandeurs recevaient de la part de la défenderesse une proposition définitive; 2.446,50 EUR par personne pour un voyage pour deux adultes et un enfant en bas âge.

D'après le bon de commande, le prix du voyage s'élevait à un montant de 7.022,87 EUR.

Après réception du bon de commande et le paiement de l'acompte, les demandeurs adressaient en message à la défenderesse en date du 20 janvier 2020. Ils estimaient que le prix du voyage était calculé sur la base de deux adultes et que leur enfant voyagerait gratuitement.

La défenderesse regrettait ce malentendu en proposait à titre de geste commercial un gift card d'une valeur de 125,00 EUR.

Par courrier du 23 janvier 2020 de leur conseil, les demandeurs exigeaient l'annulation du bon de commande et le remboursement de l'acompte. A quoi répondait la défenderesse le 14 février 2020 par la voix de son conseil, que les demandeurs seraient redevables des frais d'annulation s'ils devaient envisager d'annuler leur voyage.

Le 5 mars 2020 l'affaire était portée devant le Commission Litiges Voyages.

## **B. LA PROCEDURE**

---

3.

Le Collège Arbitral constate être compétent pour connaître de la demande.

## **C. LA DEMANDE**

---

4.

Dans le questionnaire datant du 5 mars 2020, les demandeurs demandent le remboursement de 1.223,25 EUR, soit la moitié du prix facturé pour leur enfant.

#### **D. LA QUALIFICATION DU CONTRAT**

---

5.

Il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé un voyage en date du 27 septembre 2018, si bien que la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente des voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage, doit être appliquée.

Il s'avère que la défenderesse est intervenue comme organisateur et que dès lors, un contrat de voyage à forfait a été conclu entre les parties, conformément à l'article 2,3° de la loi du 21 novembre 2017.

Cette qualification n'est pas sujet à discussion.

#### **E. DISCUSSION**

---

6.

Le 7 juillet 2020 les demandeurs ont fait savoir au Secrétariat de la Commission Litiges Voyages que leur voyage avait été annulé.

Dès lors, la Collège Arbitral ne peut que constater que la demande est devenue sans objet.

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Déclare celle-ci à l'encontre des défenderesses dépourvue d'objet.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 9 juillet 2020.