

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

Audience du 9 juillet 2020

EN CAUSE: Monsieur A et madame B, domiciliés à XXX, XXX, et monsieur C madame D, domiciliés à XXX, XXX ;

Demandeurs,

Représentés à l'audience par monsieur C ;

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,

Représentée à l'audience par monsieur E, General Manager ;

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 8 mai 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 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 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 I, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière.

Avons rendu la sentence suivante :

A. LES FAITS

1.

Les demandeurs ont réservé en date du 20 décembre 2019 un voyage à Porto, Portugal pour 4 personnes du 17 mai au 24 mai 2020.

La réservation comprenait une croisière sur le Douro à bord du bateau de croisière M/S QUEEN ISABEL.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 10.380,00 EUR.

2.

Le premier avril 2020, les demandeurs annulaient leur croisière. Compte tenu de leur âge avancé et de leur état de santé quelque peu précaire, ils craignaient d'être contaminés par le coronavirus.

Puisqu'à leurs yeux il était question de circonstances inévitables et exceptionnelles, ils réclamaient le remboursement intégral de l'acompte de 3.114,00 EUR.

Le 14 avril, la défenderesse faisait savoir aux demandeurs qu'elle émettrait un bon à valoir d'une valeur égale à l'acompte, en application de l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 concernant le remboursement du prix des voyages à forfait annulés suite à la crise du coronavirus.

Les demandeurs n'acceptaient pas le bon à valoir tout en insistant pour le remboursement de l'acompte.

L'affaire a ensuite été portée devant la 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 8 mai 2020, les demandeurs réclament le remboursement de l'acompte de 3.114,00 EUR.

La défenderesse quant à elle demande que les demandeurs soient déboutés, du moins qu'ils soient condamnés aux frais d'annulation de l'ordre de 30% du prix du voyage.

D. LA QUALIFICATION DU CONTRAT

5.

Il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé un voyage en date du 20 décembre 2019, 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 sujette à discussion.

E. DISCUSSION

6.

Les demandeurs argumentent que l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 est en contradiction avec la directive européenne 2015/2302 du 25 novembre 2015 telle que transposée dans la loi belge du 21 novembre 2017.

La défenderesse insiste sur le fait qu'elle n'est pas compétente pour se prononcer sur la légalité de l'arrêté ministériel qu'elle n'a fait qu'appliquer.

6.1

Le Collège Arbitral constate que l'arrêté ministériel n'est pas pris en exécution de la loi du 21 novembre 2017 mais bien de l'article XVIII.1 du Code de Droit Economique. Cet article permet de donner mandat au ministre de l'Économie de prendre des mesures très contraignantes lorsque des circonstances exceptionnelles l'exigent, circonstances qui mettent en danger le bon fonctionnement de l'économie tout entière.

Les dispositions de l'arrêté ministériel ne sont pas greffées sur la loi du 21 novembre 2017, mais imposent une mesure d'exception et d'accompagnement. L'arrêté ne réécrit pas, ni ne contredit la loi du voyage.

L'arrêté ne fait rien d'autre que de mettre en place une mesure d'accompagnement qui vise à suspendre -mais non à abolir- temporairement l'obligation légale et financière dans le chef de l'organisateur de rembourser le prix du voyage et ce dans le cadre de circonstances exceptionnelles que constitue une pandémie au niveau mondial et qui touche aussi durement notre pays, notre économie et particulièrement le secteur du voyage.

Avec cette mesure d'exception, le ministre a souhaité donner un peu d'oxygène au secteur du tourisme.

Le commissaire européen Reynders soulignait la gravité de la situation pour le secteur du tourisme tout en souhaitant faire respecter les dispositions légales en la matière.

En même temps, il soutenait les initiatives nationales qui proposaient l'utilisation d'un bon à valoir en ces temps de crise du coronavirus, pour autant que le remboursement du prix du voyage reste la règle.

L'arrêté ministériel du 19 mars 2020 a été modifié en ce sens. Il réserve toujours le droit au voyageur d'exiger le remboursement de la somme effectivement payée s'il ne devait pas avoir utilisé son bon à valoir dans l'année de son émission. Dans ce cas, l'organisateur dispose d'un délai de six mois pour effectuer le remboursement.

Il convient de souligner que le délai de 14 jours fixé par la loi du 21 novembre 2017 ne s'applique pas au remboursement de la valeur du bon à valoir.

A toutes fins utiles et pour être complet, le Collège Arbitral attire l'attention des parties sur le fait que les recommandations du commissaire européen ne sont pas contraignantes.

L'arrêté ministériel, modifié par celui du 3 avril 2020, a entretemps fait l'objet d'une ratification par arrêté royal du 18 juin 2020. Puisque l'arrêté ministériel du 19 mars 2020, ratifié par arrêté royal du

18 juin 2020 a force de loi (du 19 mars au 20 juin), le Collège Arbitral n'a d'autre choix que de l'appliquer.

6.3

Le Collège Arbitral constate que l'arrêté ministériel est juridiquement valable, qu'il doit être appliqué par toute juridiction et respecté par tout justiciable, et qu'il n'est nullement contraire à la directive européenne.

Cette directive n'a d'ailleurs pas d'incidence sur les dispositions générales du droit des contrats prévues au niveau national, notamment sur les règles relatives à la validité, à la formation et aux effets des contrats, dans la mesure où les aspects généraux du droit des contrats ne sont pas régis par la directive.

Le contrat de voyage est soumis au droit belge des obligations et des contrats.

La force majeure est l'un de ces principes de droit belge des contrats.

En droit commun, il est question de force majeure lorsqu'une partie au contrat est dans l'impossibilité de respecter ses obligations contractuelles suite à des circonstances imprévisibles, inévitables et indépendantes de sa volonté. Lorsque la force majeure n'entraîne qu'une impossibilité temporaire d'exécuter ses obligations contractuelles, l'obligation d'exécution n'est suspendue que partiellement et temporairement.

L'arrêté ministériel du 19 mars 2020 ne prévoit qu'une suspension temporaire de l'obligation de rembourser le prix du voyage dans le chef de l'organisateur, lorsque celui-ci décide d'émettre un bon à valoir en faveur du voyageur.

6.4.

S'il le souhaite, l'organisateur peut émettre un bon à valoir, mais il n'y est pas obligé. Pour autant que le voyageur l'accepte, l'organisateur peut aussi opter pour un changement ou modification de réservation plutôt que de mettre fin au contrat de voyage.

Lorsque l'organisateur choisit de délivrer un bon à valoir au voyageur, celui-ci ne peut le refuser. Cependant il n'est pas tenu de l'utiliser.

Il convient enfin de souligner que tout refus d'accepter le bon à valoir par le voyageur, équivaudrait à un abus de droit compte tenu de la crise mondiale liée à la pandémie et des mesures urgentes et exceptionnelles prises par notre gouvernement, qui en découlent.

Sachant qu'après écoulement d'un délai de 12 mois, le voyageur conserve le droit de réclamer le remboursement du prix du voyage, ses intérêts ne sont nullement lésés.

D'autant moins que l'arrêté ministériel prévoit que la valeur du bon à valoir est couverte par l'assurance « insolvabilité » souscrite par l'organisateur. Ce qui n'est pas le cas quand l'organisateur, après avoir mis fin au contrat de voyage, n'est plus dans la possibilité de respecter ses obligations financières suite à son insolvabilité.

Le moyen manque donc de fondement.

7.

Les demandeurs affirment que le bon à valoir délivré le 7 mai, n'est pas valable parce qu'il ne contient pas toutes les informations requises par le Code de Droit Economique : le numéro d'entreprise de la

défenderesse, sa forme juridique, l'adresse du siège social, sa banque et l'indication que ce bon est assuré et par qui contre l'insolvabilité, conformément à l'arrêté royal du 29 mai 2018.

Ils remarquent que le bon à valoir indique le nom OV-CRUISES alors que le nom officiel de la défenderesse est OV.

Le 12 mai la défenderesse délivrait un bon à valoir aux demandeurs, reprenant le numéro d'entreprise, la forme juridique, l'adresse du siège social et l'indication que ce bon est assuré et par AMLIN contre l'insolvabilité.

Les demandeurs affirment que cette information est indiquée en trop petits caractères.

Le Collège Arbitral constate que conformément à l'article III.25 CDE, toutes les pièces apportées par la défenderesse doivent effectivement indiquer son numéro d'entreprise, l'adresse de son siège social, ainsi que le numéro de son compte bancaire.

Une violation de cet article n'entraîne cependant pas la nullité des documents en question, ni la non-validité du bon à valoir. Il en va de même avec la mention « OV- Croises ».

Le moyen manque donc de fondement.

8.

Les demandeurs prétendent que le bon à valoir viole l'article 1 § 2, 6° de l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 parce que les dispositions applicables prévoient *"En cas de solde sur le Bon lors du paiement d'une Croisière, un nouveau Bon équivalent au montant restant sera émis et sera soumis aux présentes conditions de validité."*

D'après les demandeurs, ils ne pourraient utiliser librement leur bon à valoir. Au contraire, ils n'auraient pas d'autre choix que de réserver une nouvelle croisière. La défenderesse rétorque qu'elle ne vend que des croisières et que les demandeurs ont le libre choix de réserver n'importe quel voyage qu'elle propose.

Le bon à valoir vaut titre pour l'organisateur qui l'a émis et est donc limité aux voyages qu'il élabore.

Le moyen manque de fondement.

9.

Les demandeurs affirment que le bon à valoir viole l'article 16 de la loi du voyage parce que le bon n'est transférable à aucun autre voyageur.

La défenderesse remarque que l'article 16 de la loi a trait au transfert d'un contrat de voyage alors que l'arrêté ministériel ne contient aucune disposition à ce propos. Il n'y est pas question de transfert du bon à valoir.

Le moyen manque de fondement.

10.

Les demandeurs argumentent que la défenderesse indique sur son site *"Tous nos départs jusqu'au 31 mai inclus sont annulés et les clients concernés sont personnellement contactés par notre équipe."*

Cependant, ils n'auraient jamais obtenu confirmation "officielle" de l'annulation du voyage.

Le Collège Arbitral juge ces remarques non pertinentes, sachant que les demandeurs ont eux-mêmes annulé leur voyage le premier avril.

11.

Les demandeurs développent plusieurs arguments à propos des mesures d'aide en faveur du secteur du tourisme, le fait de souscrire ou non une assurance qui pourrait couvrir le risque lié aux conséquences de circonstances inévitables et exceptionnelles, la solvabilité de la défenderesse et l'impact restreint qu'aurait le remboursement de l'acompte sur sa solvabilité.

Ces éléments sont étrangers au fond du dossier plus particulièrement à la discussion sur la validité de l'arrêté ministériel et le bon à valoir émis.

12.

Le Collège Arbitral estime que la demande est non-fondée, que les demandeurs doivent en être déboutés et qu'il est dès lors inutile de répondre aux arguments développés en ordre subsidiaire.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Déclare celle-ci à l'encontre de défenderesse non-fondée et en débout les demandeurs.

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 9 juillet 2020.