

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

**Audience du 17 décembre 2019**

**EN CAUSE:** Monsieur **A** et Madame **B**, domiciliés à 6280 ACOZ, Rue de la Raguette 35 ;

*Demandeurs ,*

*Représentés à l'audience par Mr. C et Mme D ;*

**CONTRE:** **IV SA**, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro d'entreprise XXX.XXX.XXX, Licence numéro A, ayant son siège à XXX, XXX;

*Défenderesse ,*

*représentée par Mr E, Quality Team Supervisor.*

---

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 25 octobre 2019 ;
- Les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposés par elles ;
- L'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- La convocation des parties à comparaître à l'audience du 17 décembre 2019 ;
- L'instruction de la cause faite à l'audience du 17 décembre 2019

---

**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 des consommateurs ;  
Madame I, en sa qualité de représentante de l'industrie du tourisme ;  
Monsieur J, 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 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 K, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière.

**Avons rendu la sentence suivante :**

## **A. LES FAITS**

---

1.

Il résulte des dossiers déposés par les parties, de leurs explications à l'audience et de l'instruction de la cause, que les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse le 15 novembre 2018 un voyage à Palma de Mallorca, Espagne, pour deux personnes du 13 avril 2019 au 20 avril 2019.

La réservation avec le numéro PO 19607978 comprenait les vols aller-retour Palma de Mallorca, ainsi qu'un séjour à l'hôtel Belvedere en chambre double type 23, formule "all-in".

Le prix du voyage s'élevait à 1.544,54 EUR.

2.

Le 4 décembre 2018, monsieur L et madame M réservaient le même voyage mais sous la référence PO 19648374 par le biais de l'agence de voyage IV de Châtelineau.

3.

Le 2 avril 2019, les parents de madame B demandaient à l'agence de Châtelineau d'annuler le premier voyage. Pour des raisons médicales, madame B ne pouvait entreprendre le voyage réservé.

Puisqu' aucun des parents n'avait réservé ce voyage, il lui était impossible de l'annuler.

Le lendemain, monsieur A modifiait la première réservation et remplaçait le nom du voyageur B par celui de L. Le deuxième voyage a été annulé le 4 avril parce que madame M ne souhaitait pas partir compte tenu des soucis médicaux de sa mère, madame B.

4.

Le 5 avril, le premier demandeur déposait un dossier d'annulation pour le 2<sup>ième</sup> voyage auprès de l'assureur N Claims par le biais d' un questionnaire médical.

Après que l'assureur ait fait savoir ne pas pouvoir intervenir sur base de la police d'assurance souscrite, les demandeurs déposaient un formulaire de saisine auprès de la Commission de Litiges Voyages.

## **B. LA PROCEDURE**

---

5.

La défenderesse souligne que le présent litige a trait à l'annulation du deuxième voyage avec référence PO 19648374 aux noms de monsieur L et de madame M.

Le Collège Arbitral constate que les "représentants" des demandeurs, monsieur C et madame D, n'ont obtenu aucune procuration de monsieur L et de madame M de les représenter dans le présent litige.

## **C. LA DEMANDE**

---

6.

D'après le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, il s'avère que les demandeurs demandent remboursement de la moitié du prix du premier voyage, soit le montant de 784,77 EUR.

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

---

7.

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le contrat de voyage a été signé le 15 novembre 2019 si bien que la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyages, est applicable.

La défenderesse est intervenue comme organisateur. Un contrat de voyage à forfait a donc été conclu au sens de l'article 2.3 de la loi du 21 novembre 2017.

L'action telle qu'introduite dans les délais, doit être déclarée recevable, aucun moyen valable d'irrecevabilité n'ayant par ailleurs été invoqué par aucune des parties.

## **E. DISCUSSION**

---

8.

L'article 5.8 de la loi du 21 novembre 2017 stipule que l'organisateur ainsi que le détaillant sont tenus de communiquer aux voyageurs avant qu'ils ne soient liés par un contrat de voyage à forfait, les informations standards ainsi que, entre autres, toutes les informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résiliation du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, y compris le rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès.

La loi oblige dès lors l'organisateur, ainsi que le détaillant, à donner toutes informations utiles à ce propos. Il en découle que le voyageur doit par exemple avoir pu prendre connaissance des conditions générales et particulières de la police d'assurance, sans plus.

9.

Il convient de souligner que le contrat d'assurance annulation n'est pas un service de voyage visé à l'article 2.1 et qu'il ne fait en principe donc pas partie du contrat de voyage à forfait.

Le contrat de police assurance ne tombe donc pas sous l'application de la loi du 21 novembre 2017.

En tout état de cause, le Collège arbitral constate que les demandeurs ont obtenu toutes informations nécessaires quant à l'existence et aux termes du contrat d'assurance annulation, ayant entre autres pris connaissance ou pu prendre connaissance des conditions générales et particulières du contrat.

Le Collège Arbitral estime dès lors que l'obligation d'information dans le chef de l'organisateur, ainsi que du détaillant, a parfaitement été remplie. Aucune faute ou négligence ne peut être retenue contre eux.

10.

La demande des demandeurs suppose que le Collège Arbitral se prononce sur l'application, l'exécution et l'interprétation du contrat d'assurance et plus particulièrement sur l'article 6.1.6 des conditions particulières du contrat.

Cependant, le Collège Arbitral ne dispose pas de la connaissance nécessaire au sens de l'article 1625 §1,2 CDC pour se prononcer sur des questions liées à l'interprétation de contrats d'assurance.

SA2019-0050

De plus, il ne faut pas oublier qu'un contrat d'assurance n'est pas un service de voyage en soi, au sens de la loi du 21 novembre 2017.

Le litige ayant essentiellement trait à un service financier ne faisant pas partie du contrat de voyage à forfait, le Collège Arbitral n'est pas compétent pour statuer à ce propos.

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Statuant contradictoirement, se déclare incompétent pour connaître de la demande ;

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 17 décembre 2019.