

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 7 JUILLET 2022

En cause :

Madame A, née le 13 janvier 1995, domiciliée à XXX, XXX et **Monsieur B**, né le 27 octobre 1985, domicilié à la même adresse, représentée par Maître C ;

Demandeurs représentés lors de l'audience,

Contre :

SRL OV, dont le siège social est sis à XXX, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000 et représentée par Maître D ;

Défenderesse représentée lors de l'audience.

-
- 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 27 avril 2022 ;
 - Vu le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
 - Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
 - Vu la convocation des parties, le 16 mai 2022, à comparaître à l'audience du 7 juillet 2022 ;
 - Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 7 juillet 2022.
-

Nous, soussignés :

- Maître E, Président du Collège Arbitral,
- Madame F, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur G, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur H, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,
- Monsieur I représentant le secteur 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 de 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 de Progrès 50, 1210 Bruxelles,

assistés de Madame J, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Les Demandeurs ont réservé un voyage à forfait "mystère" pour Bali en Indonésie pour la période allant du 1^{er} avril au 21 avril 2022, qui comprenait les vols et les nuitées dans des hôtels non encore nommés.

Le prix total du voyage était de 6.520,00 EUR. Un acompte de 1.500,00 EUR a été payé par les Demandeurs.

2.

Depuis décembre 2021, les Demandeurs se sont inquiétés des mesures sanitaires en vigueur à Bali.

Le 25 janvier 2022, les Demandeurs ont indiqué qu'ils ne souhaitent plus se rendre à Bali et qu'ils voulaient réserver un autre voyage. La Défenderesse a alors suggéré d'autres destinations, par le biais de CAE.

3.

Le 2 février 2022, les Demandeurs ont choisi de se rendre en République Dominicaine.

Leur choix a encore ensuite été modifié pour le Mexique. Finalement, le 3 février 2022, ils ont décidé de se rendre en voiture en l'Italie, compte tenu des mesures Covid plus clémentes en Europe.

La Défenderesse a attiré l'attention des Demandeurs sur le fait que certains frais pourraient être dus en raison de l'annulation de leur voyage (et des vols, hôtels et excursions réservés). Ils ont répondu à la Défenderesse qu'ils régleraient cette question avec leur assurance protection juridique.

4.

Le 18 février 2022, les Demandeurs ont présenté leur demande d'annulation des vols.

5.

Dans les jours qui ont suivi leur annulation, les Demandeurs ont néanmoins encore discuté (par voie téléphonique) avec la Défenderesse de leur volonté éventuelle de se rendre à Bali, mais cette fois plutôt pour les mois d'été de juillet et d'août.

Suite à ses recherches, la Défenderesse a répondu, le 23 février 2022, que cela était encore possible, mais avec le paiement d'un supplément de 660,00 EUR par personne.

Les Demandeurs ont alors indiqué à la Défenderesse que cela dépassait leur budget initial de 5.000,00 EUR. En guise de geste commercial, la Défenderesse a tenté de réduire les coûts en recherchant d'autres dates et des hôtels de moins haut standing.

Numéro de dossier : SA 2022-027

Les Demandeurs n'étant pas satisfaits de cette proposition ont demandé à la Défenderesse de leur facturer les frais d'annulation du voyage à forfait initial pour Bali.

6.

Le 25 février 2022, la Défenderesse a transmis un décompte relatif aux frais d'annulation pour un montant de 3.541,50 EUR aux Demandeurs.

Ce même jour, le vol de retour a été modifié par la compagnie aérienne et refixé 24h00 plus tard que ce qui avait été initialement prévu. La Défenderesse a immédiatement communiqué ce fait aux Demandeurs.

7.

À la suite de ce changement, les Demandeurs ont estimé pouvoir annuler sans frais leur voyage initial à Bali et récupérer l'avance qu'ils ont payé pour un montant de 1.500,00 EUR.

La Défenderesse soutient quant à elle que ce voyage avait déjà fait l'objet d'une annulation avant la modification du vol de retour. De la sorte, les Demandeurs sont tenus de payer les frais d'annulation, déduction faite de l'avance déjà versée.

B. PROCEDURE

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

C. DEMANDES

Les Demandeurs demandent le remboursement de l'acompte de 1.500,00 EUR qu'ils ont versé.

La Défenderesse demande le paiement d'une indemnité à titre d'annulation d'un montant de 3.541,50 EUR au total. Compte tenu de l'acompte déjà versé, les Demandeurs sont encore tenus de procéder au paiement d'un montant de 2.041,50 EUR.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

Un contrat de voyage a été conclu au sens de l'article 2, 3° 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 dénommée « loi du 21 novembre 2017 »).

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

E. DISCUSSION

1.

Le 19 septembre 2021, les Demandeurs ont réservé un voyage à forfait, pour leur voyage de noce, pour Bali auprès de la Défenderesse pour la période allant du 1^{er} au 21 avril 2022.

Numéro de dossier : SA 2022-027

Pour ce voyage à forfait, les Demandeurs ont versé à la Défenderesse un acompte de 1.500,00 EUR.

2.

En décembre 2021, les Demandeurs ont informé la Défenderesse de leurs inquiétudes liées aux mesures sanitaires en vigueur à Bali.

Le 25 janvier 2022, les Demandeurs ont confirmé à la Défenderesse leur volonté de ne pas se rendre à Bali, et ainsi, d'annuler leur voyage.

3.

Conformément à l'article 8.29 du nouveau Code civil, un fait (tel que, dans le présent cas, une annulation) peut être déduit de présomptions factuelles.

Le Collège Arbitral a pris connaissance des échanges et documents transmis entre les parties. De ce fait, il peut constater avec suffisance, sur la base des messages (sms et e-mails) entre les parties, que les Demandeurs ont formulé une demande d'annulation de leur voyage à forfait, le 25 janvier 2022, et qu'ils n'ont pas eu l'intention de partir à Bali.

4.

Suite à la notification des Demandeurs d'annuler leur voyage à forfait, la Défenderesse a proposé plusieurs mesures pour trouver des alternatives afin de réduire les frais d'annulation qui seraient à charge des Demandeurs.

Dans cette circonstance, d'autres destinations leur ont été proposées. Les Demandeurs ont dans un premier temps arrêté leur choix sur la République Dominicaine, car aucun test PCR n'y serait nécessaire. Ils ont ensuite opté pour le Mexique, avant de décider finalement qu'ils partiraient en voiture vers l'Italie, compte tenu des règles sanitaires relatives à la Covid-19 plus souples au sein de l'UE. En effet, M. BAUDUIN ne voulait pas quitter l'Europe, devoir passer un test PCR ou encore se faire vacciner pour les besoins du voyage.

Lorsque la Défenderesse a attiré l'attention des Demandeurs sur le fait que des frais d'annulation du voyage à forfait, pourraient s'appliquer, les Demandeurs ont pensé qu'ils auraient la possibilité de "s'arranger" avec leur assureur Annulation. Toutefois, ceci n'est juridiquement pas possible.

5.

Le 21 février 2022, les Demandeurs ont de nouveau envisagé de partir à Bali, mais cette fois pendant la période estivale de juillet-août 2022.

La Défenderesse a toutefois informé les Demandeurs de coûts supplémentaires, de 660,00 EUR par personne, par rapport à la réservation initiale.

Les Demandeurs ont informé la Défenderesse que leur budget était au départ de 5.000,00 EUR, et qu'ils avaient déjà fait un effort financier étant donné que le prix initial du voyage à forfait réservé était de 6.520,00 EUR.

La Défenderesse a proposé, à titre commercial, des mesures alternatives pour tenter de répondre aux contraintes financières des Demandeurs. Elle leur a, par exemple, suggéré de réduire le nombre de jours et/ou de modifier certains logements.

Les Demandeurs n'ont pas accepté les propositions de la Défenderesse et lui ont demandé de leur facturer les frais d'annulation du voyage initial à Bali.

6.

Sur la base des éléments explicités ci-avant le Collège Arbitral estime que le voyage initial à Bali a été annulé le 25 janvier 2022 et que les Demandeurs n'ont pas eu l'intention réelle de se rendre à Bali. Cela a été confirmé par les Demandeurs à l'audience.

Force est de constater que le contrat de voyage à forfait pouvait être exécuté sans aucun problème. En effet, au moment de l'annulation, il n'était pas question d'une circonstance inévitable et extraordinaire au sens de l'article 30 de la loi du 21 novembre 2017.

Par conséquent, les demandeurs sont tenus de payer à la Défenderesse une indemnité d'annulation, appropriée et justifiée, conformément à l'article 29 de la loi du 21 novembre 2017.

7.

Le 25 février, le vol retour a été déplacé au jours suivant à la même heure.

Contrairement à ce que soulèvent les Demandeurs, ceci ne peut pas constituer un motif d'annulation du voyage sans frais, conformément à l'article 25, paragraphe 2, de la loi du 21 novembre 2017. Le voyage à forfait initial avait déjà été annulé par les Demandeurs.

8.

Ainsi, comme il a déjà été explicité ci-avant, le Collège Arbitral constate, sur la base des pièces déposées dans le cadre du présent dossier, que les Demandeurs ont procédé à l'annulation de leur voyage, le 25 janvier 2022.

Le changement ultérieur du vol de retour ne doit pas être retenu comme étant à l'origine de leur intention d'annuler, car cela s'est produit postérieurement et que ce changement ne peut être considéré comme substantiel.

Au moment de l'annulation, il n'y avait pas de circonstances inévitables et extraordinaires dues à la crise sanitaire de la Covid-19 et le voyage aurait pu avoir lieu sans problème.

Ainsi, les Demandeurs sont tenus de verser à la Défenderesse une indemnité d'annulation appropriée et justifiée, conformément à l'article 29 de la loi du 21 novembre 2017, en déduisant l'acompte d'un montant de 1.500,00 EUR qu'ils ont déjà versé.

9.

Dans le cadre de la présente procédure arbitrale, la Défenderesse réclame sur la base des pièces déposées, une indemnité d'annulation qui se justifie comme suit :

Vols	25 % du montant total de 1.486 EUR payé pour les vols	371,50 EUR
Hôtels	50% du montant total de 2.800,00 EUR payé pour l'hébergement	1.400,00 EUR
Excursions	25% du montant payé pour les excursions.	1.680,00 EUR
TOTAL		3.451,50 EUR

Après une analyse attentive des pièces du dossier, le Collège Arbitral constate une erreur de calcul en ce qui concerne l'indemnité relative aux excursions, telle que réclamée par la Défenderesse.

En effet, compte tenu du fait que le prix convenu pour le voyage à forfait équivalait à 6.520,00 EUR, il n'est pas possible de considérer que les Demandeurs ont convenus de 6.720,00 EUR de frais d'excursion, ce qui aurait pour conséquence qu'une indemnité de 25% équivaldrait à 1.680,00 EUR (6.720,00 EUR/4).

Tout au plus, les frais d'excursion, en vertu du cadre du contrat de voyage à forfait conclu entre les parties ne peuvent s'élever qu'à 2.234,00 EUR, à savoir, le prix total du contrat de voyage à forfait (6.520,00 EUR) diminué du prix total des vols (1.486 EUR) ainsi que celui de l'hébergement (2.800,00 EUR).

10.

En prenant en compte la date d'annulation du 25 janvier 2022 et les conditions générales de la Défenderesse, le Collège Arbitral considère que les frais d'annulation, appropriés et justifiés, se présentent comme suit :

Vols	10% de 1.486 EUR (au lieu de 25% retenu par la Défenderesse)	148,60 EUR
Hôtels	15% de 2.800,00 EUR (au lieu de 50% retenu par la Défenderesse)	420,00 EUR
Excursions	10% de 2.234,00 EUR (au lieu de 25% retenu par la Défenderesse)	223,40 EUR
TOTAL		792,00 EUR

Par l'effet de la compensation, compte tenu de l'acompte de 1.500,00 EUR déjà payé par les Demandeurs, la Défenderesse est tenue de procéder au remboursement d'un montant de 708 EUR aux Demandeurs.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant de manière contradictoire à l'encontre de toutes les parties,

Se déclare compétent pour prendre connaissance de la demande des Demandeurs ainsi que de la demande reconventionnelle de la Défenderesse,

Déclare que les demandes des parties l'une à l'encontre de l'autre sont recevables, mais que partiellement fondées ;

Déclare que les frais d'annulation à charge des Demandeurs s'élèvent 792,00 EUR,

Déclare que, compte tenu de l'acompte de 1.500,00 EUR déjà payé par les Demandeurs, la Défenderesse doit procéder à un remboursement d'un montant de 708,00 EUR au profit des Demandeurs.

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 7 juillet 2022.