

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

**Audience du 9 juillet 2020**

**EN CAUSE:** Madame A, monsieur B, monsieur C, madame D et monsieur E, domiciliés à XXX, XXX ;

*Demandeurs,*

*Premier et deuxième demandeurs présentes à l'audience ;*

**CONTRE:** La SA IV, ayant son siège 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 14 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 le 28 septembre 2018 auprès de IV un voyage pour 5 personnes au Sri Lanka du 7 juillet 2019 au 29 juillet 2019.

La réservation comprenait le vol aller avec la compagnie ETIHAD et le vol retour avec JET AIRWAYS.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 3.776,50 EUR.

2.

Le 18 avril 2019 les demandeurs apprenaient par le biais de JET AIRWAYS que leur vol retour était annulé. Les demandeurs se sont alors adressés à la défenderesse qui ne semblait pas encore au courant de cette information.

Quelques jours après, le 23 avril 2019, la défenderesse contactait les demandeurs en portant à leur connaissance que JET AIRWAYS était déclarée en faillite et les priait de se rendre dans leur agence de voyage de IV-XXX afin de trouver une solution.

Lors de cet entretien, un collaborateur de l'agence aurait promis que les billets d'avion seraient intégralement remboursés par la défenderesse. Affirmation immédiatement démentie par un autre collaborateur de cette même agence.

De plus, la première demanderesse apprenait que tous les billets étaient purement et simplement annulés parce que les vols aller et retour avaient tous été encodés sous la référence JET AIRWAYS.

Par courriers du 05 mai 2019 et 14 juin 2019 les demandeurs mettaient la défenderesse en demeure de rembourser tous les billets d'avion.

Le 07 mai 2019, la défenderesse répondait que son propre assureur insolvabilité n'interviendrait pas mais que le remboursement des billets avait été demandé à JET AIRWAYS. Le 18 juillet 2019 elle ajoutait que le traitement de ce dossier prendrait plusieurs mois.

A défaut de remboursement, l'affaire a 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.

Par le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, les demandeurs réclament le remboursement des billets aller de l'ordre de 1.888,25 EUR ainsi qu'un montant de 1000,00 EUR à titre de dommage moral et des intérêts .

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

---

5.

Le contrat de voyage a été signé le 28 septembre 2018. Les demandeurs ont réservé un service de voyage auprès de la défenderesse qui est intervenue comme détaillant. Puisque cette dernière vend aussi des voyages à forfait, la loi du 21 novembre 2017 est applicable.

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

#### **E. DISCUSSION**

---

6.

Les demandeurs estiment que la défenderesse aurait agi avec négligence en réservant des billets d'avion auprès d'une compagnie aérienne qui, au moment de la réservation, donnait des signes inquiétants d'insolvabilité.

Il ne peut cependant être question de négligence dans le chef de la défenderesse que pour autant qu'une agence de voyage prudente et prévoyante n'aurait pas agi de la sorte dans les mêmes circonstances.

L'éventuel dommage qu'aurait pu causer l'agence de voyage par sa négligence, devait en tous cas être prévisible.

Il n'est nullement établi que le dommage subi était raisonnablement prévisible puisque les billets d'avion avaient été réservés le 28 septembre 2018, soit plus de six mois avant que JET AIRWAYS, n'arrête ses activités.

7.

Les demandeurs reprochent à la défenderesse un manque de transparence lors de la vente des billets. Plus précisément lui est-il reproché de ne pas avoir indiqué que les vols avaient tous été encodés sous le code JET AIRWAYS.

L'article VI.2, 1° CDE stipule que le consommateur doit être informé des caractéristiques principales du produit.

Le code sous lequel les vols avaient été enregistrés dans le système de la défenderesse, est bien décidé par la compagnie aérienne, pas par le détaillant.

Le Collège Arbitral estime que ce code ne constitue pas une caractéristique principale du produit.

Au regard de la Directive Européenne et du Traité de Montréal, il suffit que le voyageur connaisse l'identité de la compagnie aérienne qui assurera le vol.

Il émane des pièces du dossier que les billets délivrés aux demandeurs mentionnaient le nom des compagnies aériennes ainsi que le code de chaque vol.

Dès lors les voyageurs ont été parfaitement informés, si bien qu'aucune faute, ni négligence sur ce point ne peut être reprochée à la défenderesse.

8.

Les demandeurs reprochent à la défenderesse de ne pas avoir remboursé le vol aller assuré par ETIHAD qui elle ne connaissait aucun problème de solvabilité.

Le demandeurs oublient que la défenderesse a agit comme détaillant et qu'en tant que telle elle n'est pas responsable de la bonne exécution du service de voyage.

En conclusion, la défenderesse ne peut être tenue de rembourser les vols.

9.

Enfin, les demandeurs reprochent à la défenderesse un manque d'assistance après l'annulation des vols.

Dans son courrier du 07/05/2019 la défenderesse indiquait "*Notre service billetterie a demandé un remboursement, sans garantie, à Jet Airways.*". Ce courrier était envoyé bien avant que la procédure judiciaire de faillite ne soit entamée à l'encontre de JET AIRWAYS. Après cette date, les demandeurs n'ont plus obtenu la moindre information quant à un éventuel remboursement ou la possibilité de faire une déclaration de créance dans la faillite. A aucun moment, la défenderesse n'a répondu aux réclamations des demandeurs, alors qu'elle disposait de tous les moyens pour réfuter les plaintes formulées contre elle.

Après plus d'un an, les demandeurs n'avaient d'autre choix que de soumettre ce dossier à l'appréciation d'un collègue arbitral.

Le manque de réactivité de la part de la défenderesse ainsi que son manque d'information suite à la faillite de JET AIRWAYS, rend la défenderesse coupable de négligence.

Il est indéniable que l'attitude de la défenderesse a causé un dommage certain aux demandeurs que comte tenu de tous les éléments objectifs du dossier, le Collège Arbitral évalue à 250,00 EUR en toute équité.

#### **PAR CES MOTIFS**

#### **LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Déclare celle-ci à l'encontre de défenderesse fondée.

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs une somme de 250,00 EUR.

Déboute les demandeurs pour le surplus de leur demande.

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