

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 22 février 2022

En cause :

Madame **A**, domiciliée à XXX, XXX,

et Madame **B**, faisant choix de domicile à XXX, XXX, à défaut d'indication de son domicile légal,

Demandereses, représentées à l'audience par Mme A.

Contre :

La **IV**, ayant son siège à XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 000.000.000,

Défenderesse, représentée à l'audience par Mr. C, directeur d'entreprise.

Nous soussignés :

Maître D, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Madame E, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Madame F, en sa qualité de représentante de l'industrie du tourisme ;

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé 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 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. En ce qui concerne la procédure

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 12 décembre 2021 ;

Vu le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;

Vu la convocation des parties du 13 décembre 2021 à comparaître à l'audience du 22 février 2022 ;

Vu les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;

Vu l'instruction de l'affaire à l'audience du 22 février 2022 ;

Compte tenu du fait que le collège arbitral, après enquête, établit qu'il est autorisé à connaître de la présente affaire ;

B. En ce qui concerne le fond de l'affaire

1. Les faits pertinents

1.

Il résulte du dossier et des pièces déposées par les parties ainsi que de l'instruction de la cause que les demanderesses ont réservé, en date du 5 décembre 2019, par l'intermédiaire de la défenderesse des billets d'avion aller-retour auprès de la compagnie aérienne *Brussels Airlines* à destination de Kigali (Ruanda).

Le départ était prévu le 11 avril 2020, le retour le 23 avril 2020.

Le prix des billets s'élevait à la somme de 1.988,00 €.

2.

Suite à la crise sanitaire COVID-19, le vol a été annulé et les demandeurs ont demandé le remboursement des sommes payées à leur agence, la partie défenderesse. Au bout de plusieurs mois, l'agence a versé aux demanderesses la somme de 1.789,20 euros, ce qui correspondait à 90% du prix des billets d'avion.

10% du prix avait été retenu par la partie défenderesses pour couvrir ses frais administratifs.

3.

Les demanderesses n'acceptent pas la retenue de 10% et se sont adressées à la Commission de Litiges Voyages. Elles réclament de la part de la défenderesse la somme de 329,80 euros,

correspondant à la différence entre le prix payé et le montant remboursé (198.80 euros), des dommages et intérêts (80 euros) et le remboursement des frais de procédure (50 euros).

2. Qualification de la relation contractuelle

4.

En se basant sur les pièces du dossier soumis à son appréciation, le Collège Arbitral constate que 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 « la Loi ») est applicable dans le cadre de la présente procédure.

Les demandeurs doivent ainsi être considérés comme des *“voyageurs”* (notamment des *“personnes cherchant à conclure un contrat relevant du champ d`application de la présente loi ou ayant le droit de voyager sur la base d`un tel contrat déjà conclu”*) au sens de l`article 2, 6° de la Loi.

La défenderesse doit être considérée comme *« détaillant »* (notamment *« un professionnel autre que l`organisateur qui vend ou offre à la vente des voyages à forfait élaborés par un organisateur »*) au sens de l`article 2, 9° de la Loi.

3. Discussion

5.

La partie défenderesse se défend en faisant valoir que la retenue de 10% du prix des billets d`avion ne correspond pas à des frais d`annulation mais constitue une compensation qu`elle juge équitable pour le travail qu`elle a effectué en vue de la récupération du prix des billets d`avion auprès de la compagnie aérienne.

6.

La responsabilité pour l`exécution du service de voyage fourni, en l`occurrence le transport de passagers, incombe, conformément au droit commun, au fournisseur dudit service de voyage¹, donc en l`espèce à la compagnie aérienne.

La partie défenderesse quant à elle n`avait, strictement parlant, aucune obligation d`intervenir au profit des demanderesses auprès dudit fournisseur en vue de la récupération du prix des billets d`avion suite à l`annulation du vol.

¹ Voy. P. Nelissen Grade et I. Meyers, *De Reiswet 21 novembre 2017*, Wolters Kluwer, 2019, p. 70

7.

Si pour des raisons commerciales, la partie défenderesse a décidé d'intervenir auprès de la compagnie aérienne, et si, sans aucun doute, cette intervention a engendré certaines prestations, il faut bien constater qu'elle n'a pas averti les demanderesse au préalable de ce qu'elle imputerait des frais pour ce travail. Il n'y avait, certainement, pas d'accord entre parties à ce sujet.

Dès lors, la retenue du montant de 198,80 EUR par la partie défenderesse n'est pas justifiée en l'espèce.

8.

Outre le montant mentionné ci-avant, les parties demanderesse réclament des dommages et intérêts à concurrence de 80,00 EUR et le remboursement du coût d'arbitrage qu'elles ont payé lors de l'introduction de la procédure.

De l'avis du collège arbitral, ces demandes ne sont pas justifiées. La demande de dommages-intérêts n'est étayée d'aucun élément concret permettant au Collège arbitral de juger de la pertinence ou du bien-fondé d'une telle demande, ni par ailleurs du montant réclamé, dans le cas de l'espèce. D'autre part, le coût d'arbitrage est un coût lié à l'introduction de la procédure et n'est jamais remboursé, même si le demandeur obtient gain de cause.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande.

Déclare la demande recevable et fondée dans la mesure précisée ci-après.

Condamne la partie défenderesse au paiement au profit des demanderesse de la somme de 198.80 EUR,

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 22 février 2022.