

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

Audience du 9 juillet 2020

EN CAUSE: Madame **A**, domiciliée à XXX, XXX ;

Demanderesse,

Présente à l'audience;

CONTRE: **La SPRL IV**, ayant son siège à 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 12 mars 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 B, en sa qualité de président du collège arbitral ;
Madame C, en sa qualité de représentante des consommateurs ;
Monsieur D, 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 E, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière.

Avons rendu la sentence suivante :

A. LES FAITS

1.

Le 27 février 2019, la demanderesse réservait un voyage pour une personne à Kigali, Rwanda, du 31 juillet au 10 août 2019.

La réservation ne comprenait que les vols aller retour pour le prix de 865,00 EUR, à payer avant le 13 juin.

2.

Les 5 et 11 juin 2019, la demanderesse versait un montant de, respectivement, 400,00 EUR et de 465,00 EUR sur le compte de la défenderesse.

Le 27 juin cette dernière indiquait à la demanderesse que les billets d'avion avaient été annulés en mai en raison de l'absence de paiement du prix du voyage.

Après avoir vérifié auprès de son comptable, la défenderesse ne pouvait que constater que les fonds avaient bien été versés. Le 5 juillet elle proposait à la demanderesse de réserver de nouveaux billets avec une autre date de départ et d'en supporter le surcoût. Offre immédiatement refusée par la demanderesse qui exigeait au contraire le remboursement intégral des billets d'avion annulés par erreur par la défenderesse.

A cela, la défenderesse répondait en demandant les preuves de paiement ainsi qu'une copie de la carte de banque au nom de la demanderesse.

Après avoir insisté le 8 juillet pour que les fonds lui soit remboursés, la demanderesse recevait le 12 juillet un premier versement de l'ordre de 350,00 EUR.

Les semaines suivantes, toutes tentatives de la part de la demanderesse pour obtenir paiement, restaient vaines.

Le 17 juillet la défenderesse faisait savoir qu'une erreur avait été commise lors du virement des fonds et que des frais administratifs de 50,00 EUR seraient facturés, frais que la demanderesse refusait de prendre en charge.

Le 26 juillet, la défenderesse demandait une nouvelle copie de la carte de banque parce que son comptable ne disposait plus du dossier au nom de la demanderesse... Le 31 juillet, aucun remboursement ne semblait possible car ledit comptable était parti en vacances...

Le 5 août, la demanderesse décidait de se rendre une dernière fois à l'agence de la défenderesse afin de chercher une solution amiable. Dès que la défenderesse comprenait que la demanderesse avait au préalable pris contact avec le secrétariat de la Commission Litiges Voyages, elle réagissait comme suit; « Si j'entamais des démarches, ce n'est donc pas la peine de me rembourser le reste de la somme réclamée ».

B. LA PROCEDURE

3.

Le Collège Arbitral constate être compétent pour connaître de la demande.

C. LA DEMANDE

4.

D'après le questionnaire du 12 mars 2020, la demanderesse réclame un montant de 1.015,00 EUR.

Ce montant comprend le remboursement du solde du prix du voyage de l'ordre de 515,00 EUR ainsi qu'un dédommagement de 500,00 EUR suite à l'annulation sans motifs des billets d'avion.

D. LA QUALIFICATION DU CONTRAT

5.

Le contrat de voyage a été signé le 27 février 2019. La demanderesse n'ayant réservé qu'un service de voyage, la défenderesse n'est intervenue que comme détaillant.

Les Conditions Générales de la Commission Litiges Voyages sont donc applicables, ce qui n'est pas contesté.

E. DISCUSSION

6.

La demanderesse réclame le remboursement du solde du prix du voyage, étant donné que les billets ont été annulés sans autres motifs par la défenderesse.

Une convention tient lieu de loi entre parties et doit être exécutée de bonne foi. Conformément à l'article 1134 du Code Civil, elle ne peut être révoquée que par le consentement mutuel des parties.

La demanderesse démontre avoir versé un montant de 850,00 EUR sur le compte de la défenderesse.

A l'inverse, le dossier n'apporte aucun élément qui expliquerait les raisons qu'aurait eu la défenderesse de rompre l'accord entre parties.

La demanderesse fournit un extrait de compte duquel il émane que le 12 juillet la défenderesse lui reversait un montant de 350,00 EUR à titre de « REFUND » et ce sans aucune réserve.

Le Collège Arbitral estime que la défenderesse reste redevable du solde de l'ordre de 515,00 EUR.

La demande est dès lors fondée.

7.

La demanderesse réclame en plus une indemnité de 500,00 EUR suite à l'annulation sans motifs des billets d'avion par la défenderesse.

L'article 1147 du Code Civil stipule qu'une des parties peut être condamnée à des dommages et intérêts pour non respect de ses obligations contractuelles, à moins qu'un cas fortuit qu'il ne lui serait donc pas imputable, en soit la cause.

Force est de constater qu'aucune pièce du dossier n'explique les raisons pour lesquelles les billets d'avion ont été annulés, ni pourquoi ils n'ont jamais été remboursés intégralement.

De par l'attitude de la défenderesse, la demanderesse s'est vu obliger de supporter des frais administratifs et de se déplacer à plusieurs reprises à l'agence de la défenderesse. Elle n'a eu d'être choix que de soumettre ce litige à la Commission Litiges Voyages.

Le Collège Arbitral évalue le dommage subi par la demanderesse en équité à 250,00 EUR.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Déclare la demande recevable et fondée.

Dès lors, condamne la défenderesse au paiement d'un montant de 765,00 EUR.

Déboute la demanderesse pour le surplus de sa demande.

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