

Numéro de dossier : SA 2023-029

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 1 JUIN 2023

En cause :

Madame A, de nationalité belge, née le 10 août 1996, et **Monsieur B** de nationalité belge, né le 28 août 1994, domiciliés ensemble à XXX, XXX

Demandeurs, présents à l'audience

Contre :

IV2, dont le siège social est sis à XXX, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000

Défenderesse, représentée lors de l'audience par Maître C, loco Maître D, association d'avocats, dont le cabinet est situé à XXX, XXX

Nous, soussignés :

Maître E, en sa qualité de président du collège arbitral ;
Madame F, en sa qualité de représentante des consommateurs ;
Madame G, en sa qualité de représentant des consommateurs ;
Monsieur H, en sa qualité de représentant de l'industrie du tourisme ;
Madame I, 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 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. 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 21 mars 2023 ;

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

Numéro de dossier : SA 2023-029

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

Vu la lettre du 23 mars 2023 convoquant les parties à comparaître à l'audience du 1^{er} juin 2023 ;

Vu l'instruction de l'affaire à l'audience du 1^{er} juin 2023 ;

Compte tenu du fait que le collège arbitral établit qu'elle est autorisée à connaître de la présente affaire;

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

1. Les faits pertinents et l'objet de la demande

1.

Le 6 novembre 2019, les demandeurs ont réservé auprès de l'agence IV 1, détaillant, avec siège social à XXX, XXX, un voyage à forfait à destination de Bali pour la période allant du 12 juin 2020 au 25 juin 2020, voyage effectué par l'organisateur OV.

La réservation comprenait les vols aller et retour Bruxelles – Doha – Denpasar, 3 nuits à l'hôtel Blue Karma en suite et petit déjeuner, 5 nuits à l'hôtel Mathis Retreat en bungalow et petit déjeuner et 4 nuits à l'hôtel Nusa Dua Beach en chambre Premier et demi-pension, tous les transferts et une assurance Touring.

Le prix total du voyage était de 4.631,82 EUR.

2.

Suite au Covid, le voyage a été annulé et les demandeurs ont reçu un bon à valoir « *Corona* » pour une valeur de 4.326 EUR.

3.

Les demandeurs ont échangé ce bon à valoir « *Corona* » pour un nouveau voyage à Bali qui devait commencer le 12 juin 2021. Ce voyage a également été annulé car Bali n'avait pas encore ouvert ses frontières aux touristes.

Le 29 décembre 2021, les demandeurs ont demandé le remboursement du prix de ce voyage auprès de l'organisateur. Le 17 janvier 2022, l'organisateur du voyage a été déclaré en faillite, sans que les demandeurs aient obtenu le remboursement demandé.

4.

Les demandeurs se sont adressés au Fonds de Garantie. Celui-ci a refusé le remboursement du voyage, conformément à ses conditions d'intervention. Comme les demandeurs avaient utilisé leur bon à valoir « *Corona* » pour réserver un nouveau voyage qui, par la suite, a été annulé, ils n'étaient plus considérés comme titulaires d'un contrat de voyage mais comme titulaires d'une créance.

5.

L'agence de voyage a communiqué les coordonnées de Maître K pour une action collective envers le Fonds de Garantie, mais cette action n'a pas eu lieu car les autres participants n'ont pas donné suite.

6.

Les demandeurs se sont alors adressés à la Commission de Litiges Voyages.

A. PROCEDURE

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

B. DEMANDES

Les demandeurs demandent le remboursement du montant payé pour le voyage hors assurance, c.à.d. 4.326,00 EUR.

La défenderesse demande que la Commission de Litiges Voyages déclare la demande non-fondée.

C. 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 »).

En l'occurrence la partie défenderesse intervenait comme détaillant au sens de l'article 2, 9° de la Loi du 21 novembre 2017, alors que OV était l'organisateur du voyage au sens de l'article 2, 8° de ladite loi.

D. DISCUSSION

Le voyage des demandeurs a été réservé par l'intermédiaire de la partie défenderesse auprès de OV. La partie défenderesse a donc agi en l'espèce comme détaillant et non comme organisateur du voyage.

Le voyage ayant été annulé, il appartenait à OV, en tant qu'organisateur du voyage, de rembourser les demandeurs dans les quinze jours (art. 32 de la loi du 21 novembre 2017).

Bien que la loi du 21 novembre 2017 prévoie une obligation d'information dans le chef du détaillant, il ne peut aucunement être reproché à la partie défenderesse de ne pas avoir averti les demandeurs d'une faillite potentielle de l'organisateur du voyage.

La société IV 2 n'avait par ailleurs aucune raison de croire qu'une éventuelle faillite de OV était possible.

La défenderesse n'a pas commis de faute en l'espèce. Sa responsabilité n'est pas engagée.

La demande dirigée contre la partie défenderesse n'est pas fondée.

Numéro de dossier : SA 2023-029

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

Déclare cette demande non fondée.

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 1^{er} juin 2023.