

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 29 Juin 2021

En cause:

Madame A, Monsieur B et Mademoiselle C, domiciliés à XXX - XXX, et Monsieur D, et Madame E, domiciliés à XXX, XXX

Demandeurs

représentés à l'audience par Mme A

Contre:

La SA OV, ayant son siège social sis à XXX, X et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 000.000.000

Défenderesse

représentée à l'audience par Mr F

Nous soussignés :

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

Madame H, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur 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 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 J, 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 16 février 2021 ;

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

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

Vu l'accord des parties sur l'audience vidéo à cause de la pandémie de Covid-19 ;

Vu l'instruction de l'affaire à l'audience du 3 juin 2021 ;

Compte tenu du fait que le collège arbitral, après enquête, 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

1.

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties ainsi que de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé par l'intermédiaire de IV Voyages en date du 29 décembre 2019, un voyage pour cinq personnes en Bulgarie (Varna), pour la période du 1^{er} au 15 août 2020, organisé par la défenderesse.

La réservation comprenait les vols aller-retour ainsi que le séjour à l'hôtel Arabella Grifid, 4*, en formule all-in.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 7.303 €.

2.

Les demandeurs sont partis le samedi 1^{er} août 2020, avec le vol de 6h05. Le même jour, dans l'après-midi, le SPF belge Affaires étrangères a pris, dans le cadre des mesures adoptées pour combattre la propagation du coronavirus, la décision de placer la région où se trouve Varna sous code rouge. Les demandeurs étaient à ce moment déjà sur place.

A la suite de l'annonce de cette mesure, la partie défenderesse a pris les dispositions nécessaires pour rapatrier les voyageurs sur place.

Les demandeurs ont été avertis le lundi 3 août 2020 par la directrice de l'hôtel où ils résidaient de leur rapatriement le lendemain.

Les demandeurs sont effectivement rentrés le mardi 4 août 2020.

3.

La partie défenderesse a procédé au remboursement des prestations non utilisées du voyage. Les prestations non utilisées en raison du rapatriement des demandeurs ont fait l'objet d'une note de crédit d'un montant de 3.107,69 EUR et ce dernier montant a été versé, en date du 23 septembre 2020, au compte de l'agence IV Voyages qui, en tant qu'intermédiaire de voyages, était le mandataire des demandeurs.

4.

Estimant qu'ils ont été lésés, les demandeurs réclament des dommages intérêts pour préjudice moral, qu'ils évaluent à 500,00 EUR par personne, soit à un montant de 2.500,00 EUR au total.

5.

Le 12 février 2021 les demandeurs se sont adressés à la Commission de Litiges Voyages.

Dans le questionnaire de saisine, ils réclament la somme de 2.500,00 EUR au titre d'indemnité pour préjudice moral.

2. Qualification de la relation contractuelle

6.

En se basant sur les pièces du dossier soumis à son appréciation, le Collège Arbitral constate que Loi 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.

Plus particulièrement, le Collège constate qu'un « *contrat de voyage à forfait* » au sens de l'article 2, 3° de la Loi (notamment « *un contrat portant sur le voyage à forfait formant un tout ou, si le voyage à forfait est fourni dans le cadre de contrats séparés, tous les contrats couvrant les services de voyage compris dans le voyage à forfait* ») a été conclu entre les parties.

Les demandeurs doivent être 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 « organisateur » (notamment « un professionnel qui élabore des voyages à forfait et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec un autre professionnel ») au sens de l'article 2,8° de la Loi.

3. Discussion

7.

Le 29 décembre 2019, les demandeurs ont réservé un voyage à forfait en Bulgarie (Varna), pour la période du 1^{er} au 15 août 2020, organisé par la défenderesse.

Comme mentionné ci-avant, un contrat de voyage à forfait a ainsi été conclu entre les parties.

8.

En sa qualité d'organisateur de voyages, la défenderesse a suivi les décisions et consignes du Gouvernement belge concernant ses clients partis sous régime de voyage à forfait. Le retour anticipé, en date du 4 août 2020, était en l'occurrence justifié suite à la décision du SPF Affaires étrangères de placer la région dont fait partie Varna sous code rouge.

La défenderesse a pris les dispositions nécessaires en fonction de ce cas de force majeure et a fourni l'information adéquate au demandeurs concernant leur vol de rapatriement.

Etant donné le caractère exceptionnel de la situation issue de la propagation de la pandémie *Covid 19*, le rapatriement des demandeurs était la seule option de la partie défenderesse en tant qu'organisateur du voyage.

Par la suite la défenderesse a procédé au remboursement des prestations non-utilisées.

9.

Au moment du départ des demandeurs, le 1^{er} août 2020 au matin, ce départ était encore autorisé. L'organisateur du voyage ne peut en l'occurrence être tenu responsable du fait que le Gouvernement belge a changé par la suite l'avis de voyage, plaçant la destination choisie par les demandeurs sous code rouge.

Ce changement d'avis était imprévisible pour la partie défenderesse.

De l'avis du Collège Arbitral, la défenderesse a pris correctement les mesures qui s'imposaient pour informer et assurer le rapatriement de ses clients, ainsi que pour rembourser les prestations non-utilisées de par le retour anticipé.

Il n'y a aucune faute démontrée dans le chef de la partie défenderesse. La demande n'est donc pas fondée.

10.

Le Collège Arbitral relève toutefois que la note de crédit à laquelle le remboursement des prestations non-utilisées a donné lieu n'est pas totalement correcte.

Au vu des pièces du dossier, la différence entre le prix initialement facturé par l'agence IV Voyages et le prix réel du voyage s'élève en l'occurrence à $[7.303,00 \text{ EUR} - 3.355,50 \text{ EUR} =] 3.947,50 \text{ EUR}$.

Ce montant comprend la commission de l'agent de voyage, qui est de 8%.

Le montant des taxes et autres frais sur lesquels la commission de l'agent de voyage n'est pas applicable, est en l'espèce de 257,80 EUR.

Il en résulte que le montant de la note de crédit que la défenderesse aurait dû adresser à l'agence IV Voyages, en sa qualité de mandataire des demandeurs, est de $[3.947,50 \text{ EUR} - 257,80 \text{ EUR} =] 3.689,70 \text{ EUR} \times 0,92 + 257,80 \text{ EUR} = 3.652,32 \text{ EUR}$, au lieu de 3.107,69 EUR.

En conséquence, la défenderesse devra faire parvenir à l'agence IV Voyages, agissant en tant que mandataire des demandeurs, une note de crédit complémentaire de $[3.652,32 \text{ EUR} - 3.107,69 \text{ EUR} =] 544,63 \text{ EUR}$.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare celle-ci à l'encontre de la défenderesse fondée dans la mesure précisée ci-après.

Condamne la partie défenderesse à créditer l'agence de voyage IV Voyages, XXX à XXX, agissant en tant que mandataire des demandeurs, d'un montant complémentaire de 544,63 EUR.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 29 juin 2021.