

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 6 octobre 2020

En cause:

Monsieur A et Madame B, domiciliés à XXX, XXX

Demandeurs

Pas présents, ni représentés à l'audience

Contre:

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

Défenderesse

Pas présente, ni représentée à l'audience

Nous soussignés :

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

Madame D, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Madame E, 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 F, 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 20 août 2020 ;

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 la procédure d'arbitrage ;

Vu la convocation des parties à comparaître à l'audience du 6 octobre 2020 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 6 octobre 2020.

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

1. Les faits pertinents

1.

Il résulte des dossiers et pièces déposés par les parties ainsi que de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé, en date du 17 février 2020, un voyage pour 3 personnes en Grèce (Crète), pour la période du 20 au 27 août 2020, organisé par la défenderesse.

La réservation comprenait les vols aller-retour ainsi que le séjour au Spark Hôtel Vasia Village, 4*, en chambre supérieure et en régime all-in.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 1.972,75 €.

Les demandeurs ont payé la somme de 600,- € à titre d'acompte.

2.

Le 2 juillet 2020, la défenderesse a informé les demandeurs, par courriel, qu'elle était « amené à annuler vos vacances » « en raison du contexte actuel dû au coronavirus ».

Dans ce courriel, elle annonçait l'envoi d'un bon d'achat « égal aux sommes que vous avez versées », « valable un an à compter de sa date d'émission » et « à valoir sur toutes les marques du groupe pour une destination de votre choix, à la date de votre choix ».

3.

Par courriel daté du même jour, les demandeurs ont répondu qu'ils n'acceptaient pas le bon d'achat proposé et exigeaient un remboursement en argent et/ou un vol à des conditions similaires aux mêmes dates.

La défenderesse n'a pas réservé de suite favorable à cette demande et n'a pas procédé au remboursement de l'acompte, « en argent ».

4.

Le 6 juillet 2020, les demandeurs se sont adressés à la Commission de Litiges Voyages dans le but d'entamer une procédure de conciliation, ce qui a été refusé par la défenderesse

Par la suite, les demandeurs ont entamé la présente procédure d'arbitrage.

Dans le questionnaire de saisine (reçu au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages en date du 20 août 2020), ils réclament la somme de , - € à titre de remboursement de l'acompte.

2. Accord des parties

6.

Le 2 octobre 2020, la défenderesse a informé le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages qu'un accord amiable était intervenu entre parties.

Un courriel émanant des demandeurs confirmant cet accord a également été transmis au secrétariat de la Commission de Litiges. Les demandeurs ont indiqué qu'ils ne souhaitent poursuivre l'instance.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Prend acte de l'accord intervenu entre parties, pour solde de tous comptes et mettant fin au litige entre elles ;

Dit pour droit que la défenderesse est tenue au paiement de la somme de 637,5 €, au profit des demandeurs, avant le 15 novembre 2020 ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 6 octobre 2020.