

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE du 24 mai 2022

En cause :

Monsieur A, de nationalité Belge, né le 20 novembre 1968, domicilié à XXX, XXX ;

Madame B, de nationalité Belge, née le 27 juin 2004, domiciliée à XXX, XXX ;

Demandeurs, dont monseigneur A était personnellement présente à l'audience;

Contre:

SA IV, dont le siège social est sis à XXX, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000, et représentée par Monsieur C, Quality Team Supervisor;

Défenderesse comparissant à l'audience ;

Nous soussignés:

1° Maître D, Président du Collège Arbitral,

2° Madame E, représentant le secteur de la consommation,

3° Madame F, représentant le secteur de la consommation,

4° Madame G, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,

5° Monsieur H représentant le secteur 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 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 I, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante:

Vu :

- 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 21/12/2021 ;
- 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 la procédure d'arbitrage ;
- Vu la convocation des parties, le 04/04/2022, à comparaître à l'audience du 24/05/22 ;
- Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 24/05/22.

A. LES FAITS

1.

Le 28 juin 2021, les Demandeurs ont réservé un voyage en Croatie. Ils ont immédiatement payé ce voyage avec leur carte VISA sur le site internet de la défenderesse et ont reçu un e-mail confirmant leur réservation.

Le lendemain, les Demandeurs ont reçu un courriel de la part de la Défenderesse. Par cette correspondance, la Défenderesse informait les demandeurs qu'elle n'avait pas reçu le paiement et qu'en conséquence, leur voyage était annulé et qu'une nouvelle réservation pouvait être effectuée si les Demandeurs souhaitaient toujours aller en vacances.

Ce courriel surprit les Demandeurs parce qu'ils avaient bel et bien payés le montant du voyage et qu'ils ont même reçu un courriel de la société INGENICA, sous-traitante de la Défenderesse, confirmant ledit paiement.

Les Demandeurs ont ensuite essayé de prendre contact avec la Défenderesse, à plusieurs reprises, mais toujours sans succès. Ce n'est que quand les Demandeurs ont pris contact avec le bureau de la Défenderesse à Namur, qu'ils ont obtenu une réponse. Dans l'intervalle, les Demandeurs ont réservé le même voyage et ont procédé à un nouveau paiement immédiatement. Ils ont reçu confirmation pour ce voyage.

2.

Les Demandeurs ne savent pas si le premier paiement a été effectué. Ils ont donc pris contact avec la banque KEYTRADE, émettrice de sa carte VISA, pour demander d'annuler le premier paiement. La banque leur a répondu que le premier paiement avait été effectué, le 28 juin 2021, et qu'il était impossible d'annuler le paiement.

3.

Suite au fait que les Demandeurs ont apporté la preuve du paiement du premier voyage et après qu'ils aient déposé une plainte chez Test Achats, la Défenderesse a finalement remboursé, le 12 avril 2022, la somme de 1.723,00 EUR sur le compte bancaire de l'un des Demandeurs, avec la référence "Remboursement".

B. PROCÉDURE

4.

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

C. DEMANDES

5.

Les Demandeurs réclament des intérêts au taux légal sur la somme de 1.833,00 EUR, la différence de prix entre la première et la deuxième réservation (à savoir 100,00 EUR) ainsi que les frais de rappel, de communications et de conseil (équivalents à 700,00 EUR).

Au total, les Demandeurs souhaitent obtenir le paiement d'un montant de 2.523,00 EUR, arrondi à 2.500,00 EUR, de la part de la Défenderesse.

La Défenderesse reconnaît avoir reçu la somme de 1.723,00 EUR sur son compte et que, en raison de problèmes internes, elle a effectué le remboursement avec retard.

Dans sa déclaration datée du 12 mai 2022, la Défenderesse ne formule pas de demande. A l'audience, elle demande, par contre, au Collège Arbitral de prendre en compte le fait que si elle a remboursé avec retard les Demandeurs, cela découle d'une responsabilité partagée entre INGENICO et elle-même.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

6.

Il ressort des pièces du dossier que la Défenderesse, en l'espèce, a agi en tant qu'organisatrice à l'égard des Demandeurs. De la sorte, un contrat de voyage à forfait a été conclu au sens de l'article 2, 3° de la loi du 21 novembre 2017.

Ces qualifications ne sont pas sujettes à discussion.

E. DISCUSSION

7.

Les Demandeurs ont réservé, le 28 juin 2021, auprès de la Défenderesse un voyage en Croatie,. Le même jour, les Demandeurs ont payé la somme de 1 723,00 EUR par carte bancaire.

Suite à cela, les Demandeurs ont reçu un courriel de la Défenderesse confirmant leur réservation et un courriel d'INGENICO confirmant leur paiement. Cependant, le 29 juin 2021, la Défenderesse leur est revenue par écrit en leur indiquant que leur voyage ne pouvait avoir lieu en raison d'une prétendue absence de paiement.

8.

La Défenderesse reconnaît maintenant qu'elle a bien reçu le montant de 1.723,00 EUR pour le voyage réservé par les Demandeurs. La Défenderesse considère, néanmoins, que si le paiement n'a pas bien été enregistré et que le voyage a dû être annulé, cela découle d'un problème lié au système de paiement interne.

La partie Défenderesse a remboursé aux Demandeurs la somme de 1.723,00 EUR, le 12 avril 2022, alors que la présente affaire avait déjà été introduite devant le Collège Arbitral.

9.

Lors de l'audience, la Défenderesse a posé la question suivante au Collège Arbitral : Qui doit être tenu pour responsable du problème lié au système de paiement, elle ou INGENICO ?

Le Collège Arbitral considère toutefois que la réponse à cette question n'est pas pertinente. Le Collège Arbitral relève qu'il incombe à la Défenderesse, en tant qu'organisatrice du voyage à forfait, de rembourser le voyageur. La Défenderesse est également responsable de ses employés/sous-traitants.

Il en ressort que la Défenderesse est entièrement responsable des problèmes liés à son système de paiement interne et des conséquences dommageables que cela a eu pour les Demandeurs.

10.

Ab initio, les Demandeurs réclamaient le remboursement du montant du voyage. La Défenderesse ayant remboursé, en cours d'instance, aux Demandeurs la somme de 1 723,00 EUR, cette demande est devenue sans objet.

Cependant, les Demandeurs ont, tout de même, dû attendre plusieurs mois pour que la somme susmentionnée leur soit remboursée. La Défenderesse avait bien connaissance de l'erreur dans son système de paiement interne et du fait le montant devait être remboursé. Ceci n'est pas contesté.

Le Collège Arbitral estime donc que la Défenderesse est bien tenue de procéder au paiement aux Demandeurs des intérêts au taux légal sur le montant de 1 723,00 EUR à compter du jour du paiement, à savoir le 28 juin 2021 jusqu'au jour du remboursement du montant, le 12 avril 2022, soit pour un montant de 22,67 EUR.

11.

Les Demandeurs demandent, en outre, le remboursement de la somme de 100,00 EUR, soit la différence de prix entre le voyage qu'ils avaient initialement réservé et le voyage qu'ils ont réservé après l'annulation du premier, afin de pouvoir quand même partir en voyage.

Il ressort des pièces du dossier que les plaignants ont effectivement subi cette perte. La demande est donc fondée sur ce point.

12.

Enfin, les Demandeurs réclament une indemnisation supplémentaire de 677,00 EUR pour les frais qu'ils ont dû engager pour les rappels et la correspondance adressés ainsi que pour les frais de conseil auquel ils ont dû faire appel. Les Demandeurs demandent également la réparation de leur préjudice moral (l'évaluation du préjudice est inclus dans le montant de 677,00 EUR).

Toutefois, il ne ressort pas des pièces du dossier que les Demandeurs ont subi un préjudice moral particulier du fait de l'erreur commise par la Défenderesse.

Ce qui est certain, c'est que les Demandeurs ont dû supporter des frais administratifs pendant neuf mois. Ils ont dû écrire plusieurs fois à la partie Défenderesse et ils ont dû constituer le dossier tel qu'il a été transmis au Collège Arbitral et à la partie Défenderesse. Le Collège Arbitral considère donc que la Défenderesse est redevable aux Demandeurs d'une somme forfaitaire de 200,00 EUR pour ces frais administratifs, conformément aux Tables Indicatives.

Pour le surplus, le Collège Arbitral déboute les Demandeurs de leur demande.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

Prononce la présente sentence de manière contradictoire ;

Se déclare compétent pour connaître de la demande des Demandeurs ;

Déclare la demande des Demandeurs à l'encontre de la Défenderesse recevable et partiellement fondée ;

Condamne la Défenderesse au paiement d'une indemnité de 322,67 EUR.

Déboute les Demandeurs pour le surplus ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix, à Bruxelles, le 24 mai 2022.