

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

Audience du 17 décembre 2019

EN CAUSE: Madame A, Monsieur B, et leurs enfants C et D, domiciliés à XXX, XXX ;

Demandeurs ,

présents à l'audience ;

CONTRE: IV SA, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro d'entreprise XXX.XXX.XXX, Licence numéro A, ayant son siège à XXX, XXX;

Défenderesse ,

représentée par Mr E, Quality Team Supervisor.

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 28 octobre 2019 ;
- Les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposés par elles ;
- L'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- La convocation des parties à comparaître à l'audience du 17 décembre 2019 ;
- L'instruction de la cause faite à l'audience du 17 décembre 2019

Nous soussignés :

Maître F, en sa qualité de président du collège arbitral ;
Madame G, en sa qualité de représentante des consommateurs ;
Monsieur H, en sa qualité de représentant des consommateurs ;
Madame I, en sa qualité de représentante de l'industrie du tourisme ;
Monsieur J, 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 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 K, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière.

Avons rendu la sentence suivante :

A. LES FAITS

1.

Il résulte des dossiers déposés par les parties, de leurs explications à l'audience et de l'instruction de la cause, que les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse en date du 27 juillet 2019 un voyage à Malaga en ESPAGNE, pour quatre personnes du 19 août au 29 août 2019.

La réservation comprenait les vols aller-retour ainsi qu'un séjour à l'hôtel SMY Costa del Sol dans une chambre double type 21, formule all-in.

Le prix du voyage d'élevait à la somme de 3.627,85 EUR.

2.

Le 18 août 2019, soit la veille du départ, monsieur Meyssen faisait savoir à la défenderesse que son épouse avait subi une crise de panique et d'anxiété et que le voyage devait dès lors être annulé.

Le lendemain, le 19 août 2019, les demandeurs demandaient au détaillant d'annuler l'intégralité du voyage. D'après le médecin traitant de madame MEERT, il n'était pas responsable d'envisager de voyager jusque fin août.

En date du 20 août 2019, les demandeurs faisaient une déclaration d'annulation auprès de l'assureur XXX Claims sur base d'un questionnaire médical.

Après que l'assureur ait communiqué aux défendeurs qu'il ne pouvait intervenir sur base de la polis souscrite, les demandeurs déposaient une requête auprès de la Commission de Litiges Voyages.

B. LA PROCEDURE

3.

Le Collège Arbitral constate que le dossier de la procédure a été régulièrement constitué en langue française au choix des parties.

L'action telle qu'introduite dans les délais, doit être déclarée recevable, aucun moyen d'irrecevabilité n'ayant par ailleurs été invoqué par aucune des parties.

C. LA DEMANDE

4.

Le 28 octobre 2019, les demandeurs ont introduit une demande auprès de la Commission de Litiges Voyages qui s'élève à 3.627,85 EUR.

D. LA QUALIFICATION DU CONTRAT

5.

Il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé un voyage en date du 27 juillet 2019, si bien qu'un contrat de voyage à forfait a été conclu au sens de l'article 2 de la loi du 21 novembre 2017, relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage.

La défenderesse est intervenue à la cause en tant qu'organisateur, un contrat de voyage à forfait a donc été conclu entre les parties conformément à l'article 2.3 de la loi du 21 novembre 2017.

Cette qualification n'est pas sujet à discussion.

E. DISCUSSION

6.

L'article 5.8 de la loi du 21 novembre 2017 stipule que l'organisateur ainsi que le détaillant sont tenus de communiquer au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standards ainsi que celles mentionnées dans ce même article, entre autre celles sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résiliation du contrat par le voyageur ou sur le coup d'une assistance, y compris le rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès.

Il résulte des pièces fournies par les parties, de leurs explications à l'audience et de l'instruction de la cour, que les demandeurs ont signé un contrat de voyage à forfait auprès du détaillant dans son agence de Halle, comprenant une assurance annulation.

À la question posée par les arbitres, les demandeurs ont confirmé qu'ils étaient parfaitement au courant de l'existence et du contenu de la police d'assurance et qu'ils avaient pris ou pu prendre connaissance des conditions générales et particulières du contrat d'assurance.

Dès lors, le Collège Arbitral constate que l'obligation d'information dans le chef du détaillant n'a pas été violée, ni par le détaillant, ni par l'organisateur.

7.

La demande originaire des demandeurs suppose que le Collège Arbitral rende une décision quant à l'application, l'exécution et l'interprétation d'un contrat d'assurance et plus particulièrement à propos de l'article 6.1.C des conditions de la police d'assurance annulation.

Cependant, le Collège Arbitral ne dispose pas de la connaissance suffisante au sens de l'article XVI.25, §1, 2° CDE, pour se prononcer à ce propos.

Un contrat d'assurance annulation n'est d'ailleurs pas un service voyage au sens de la loi du 21 novembre 2017. (Exposé des motifs à la proposition de loi du 1er septembre 2017 concernant la vente de voyages à forfait, d'arrangements de voyages liés et de services de voyages, Doc. parl., Chambre 2016-2017, nr. 2653/001, 14).

Le Collège Arbitral estime dès lors que le litige entre parties porte sur un service financier qui n'est pas compris dans le contrat de voyage à forfait, si bien que le Collège n'est pas compétent pour connaître du présent litige.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant contradictoirement se déclare incompétent pour connaître de la demande ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 17 décembre 2019.