

Numéro de dossier : SA 2023-027

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

**En cause :**

**Monsieur A**, de nationalité belge, né le 13 avril 1967 et **Monsieur B**, de nationalité belge, né le 6 avril 1966, domiciliés ensemble à XXX, XXX

*Demandeurs, pas présents ni représentés à l'audience*

**Contre :**

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

*Défenderesse, représentée par Mr C, Directeur Général*

- 
- 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 30 mars 2023 ;
  - Vu le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
  - Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
  - Vu la convocation, du 3 avril 2023, des parties à comparaître à l'audience du 1<sup>er</sup> juin 2023 ;
  - Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 1<sup>er</sup> juin 2023.
- 

**Nous, soussignés :**

- Maître D, Président du Collège Arbitral,
- Madame E, représentant le secteur de la consommation,
- Madame F, représentant le secteur de la consommation,
- Madame G, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,
- 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 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 I, en sa qualité de greffière,

**Avons rendu la sentence suivante :**

**A. FAITS**

1.

Le 24 juin 2021, les Demandeurs ont réservé auprès de l'agence IV à La Louvière un voyage à forfait à destination de Martinique pour la période allant du 11 août 2021 au 26 août 2021, voyage effectué par l'organisateur OV.

La réservation comprenait les vols aller et retour Charleroi – Fort de France et le séjour en minisuite sea view à l'hôtel Bambou, 4\*, en demi-pension.

Le prix total du voyage était de 5.196,00 EUR.

2.

Suite au Covid, le voyage a été annulé par l'organisateur et a été reporté à la période allant du 29 décembre 2021 au 13 janvier 2022. Le prix de cette nouvelle réservation était de 6.326,00 EUR.

Ce voyage a également été annulé suite aux émeutes sur place en Martinique. Par courriel du 25 novembre 2021, l'organisateur du voyage (OV) confirma l'annulation du voyage et prit note de la demande de remboursement. Cependant, l'organisateur précisa qu'il ne pouvait pas donner de délai précis pour le remboursement.

3.

Le 17 janvier 2022, l'organisateur du voyage a été déclaré en faillite. Les demandeurs ont donné le 20 janvier 2022 mandat à la défenderesse pour que celle-ci entame la procédure adéquate auprès du Fonds de Garantie pour récupérer les sommes versées à l'organisateur.

Le Fonds de Garantie a refusé le remboursement, conformément à ses conditions d'intervention. Le voyage ayant été annulé avant la faillite de l'organisateur, les demandeurs n'étaient plus considérés comme titulaires d'un contrat de voyage mais comme titulaires d'une créance.

4.

Le 30 mars 2023, la demande d'arbitrage a été introduite auprès de la Commission de Litiges Voyages.

**B. PROCEDURE**

Après examen, le Collège Arbitral se déclare compétent pour connaître de la demande.

**C. DEMANDES**

Les demandeurs demandent que la défenderesse soit condamnée à rembourser le prix du voyage annulé, c.à.d. 6.326 euros.

**D. 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.

**E. 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 prévoit 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 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

\*\*\*

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLÈGE 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 juin 2023.