

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 01/07/2021

POUR :

Monsieur **A**, belge, né le 04 janvier 1972, domicilié à XXX, XXX, et son épouse, Madame **B**, belge, née le 11 mai 1973, domiciliée à la même adresse ;

Les requérants étaient présents à l'audience en personne et étaient représentés par Madame B ;

CONTRE :

IV, immatriculée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000, ayant son siège social à XXX, XXX, représentée par Maître C, XXX, XXX, agissant en sa qualité de curateur ;

Le défendeur n'était pas présent à l'audience ni représenté.

Vu :

- les articles 1676 et s. du Code judiciaire ;
- Le formulaire signé par le requérant, reçu au greffe le 1er décembre 2020, par lequel la Commission de Litiges Voyages a été saisi ;
- le dossier de procédure, dûment constitué en langue française, comme demandé par les requérants ;
- la lettre d'assignation des parties en date du 3 décembre 2020 à comparaître à l'audience du 1er juillet 2021 ;
- les dossiers des parties ainsi que les documents déposés par celles-ci ;
- l'examen du dossier, effectué oralement lors de l'audience du 1er juillet 2021 ;

Les soussignés :

Maître D en sa qualité de Président du Collège Arbitral ;

Madame E en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur F en sa qualité de représentant du secteur du voyage ;

tous ont élu domicile à la Commission de Litiges Voyages, City Atrium, Rue du Progrès, 50, 1210 Bruxelles ;

tous en leur qualité d'arbitres de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé à City Atrium, rue du Progrès, 50, 1210 Bruxelles ;

assistés de Madame GE en sa qualité de Secrétaire Générale.

Sentence arbitrale suivante prononcée :

A. LES FAITS

Monsieur A a réservé un voyage de 11 jours en Grèce pour quatre personnes le 12 août 2019 pour la période du 31 juillet 2020 au 10 août 2020. Le voyage a été réservé auprès de IV et organisé par l'organisateur OV.

Le voyage comprenait les billets d'avion pour quatre personnes, ainsi que l'hébergement au CHC Athina Palace Resort Hotel***** sous la formule All Inclusive.

Le voyage coûtait au total 5.551,20 euros, dont les requérants ont payé un montant de 1.950,00 euros à titre d'acompte. Cette somme a été versée par les requérants à IV. Les requérants ont reçu le contrat de voyage par e-mail le 23 mai 2020.

Le voyage n'a pas pu avoir lieu en raison de la faillite de l'organisateur OV en septembre 2019.

Monsieur A a écrit à IV le 30 octobre 2019 au sujet de la faillite qui l'a informée qu'aucun autre voyage ne pouvait être trouvé dans l'offre de IV. Monsieur A a donc souhaité faire valoir la créance collective d'indemnisation auprès du Fonds de garantie des voyages.

L'affaire a été soumise au Fonds de garantie des voyages, mais le Fonds a rejeté l'affaire car il s'agissait d'une demande collective, ce que le Fonds de garantie a jugé irrecevable. Les requérants ont ensuite présenté une demande d'indemnisation individuelle au Fonds de garantie des voyages, qui a de nouveau été rejetée parce que l'argent des voyageurs avait été transféré à IV, mais n'avait pas été transféré par IV à l'organisateur OV.

Par la suite, IV a également fait faillite, après quoi le Fonds de garantie a été mis en demeure par le curateur désigné le 21 avril 2020.

Les requérants avaient initialement entamé une procédure collective auprès du Fonds de garantie, mais l'ont interrompue et ont entamé une procédure individuelle pour récupérer la somme qu'ils avaient versée pour le voyage. Les requérants ont à nouveau soumis leur dossier au Fonds de garantie à l'appui de leur demande. Leur preuve de paiement a également été soumise, mais le Fonds de garantie a de nouveau rejeté leur demande car il n'existait aucune preuve de paiement effectuée à OV avant la faillite de IV.

Le 1er décembre 2020, les requérants ont entamé la procédure devant la Commission de Litiges Voyages à l'encontre de IV, après que le Fonds de garantie ait informé les requérants qu'ils devaient récupérer leur argent auprès du détaillant puisque ce dernier serait en possession du montant payé par les requérants.

B. LES RÉCLAMATIONS

Au moyen du formulaire de réclamation daté du 30 novembre 2020, les requérants demandent le remboursement de l'acompte pour un montant de 1.950,00 euros, ainsi que le remboursement des frais liés à l'arbitrage de la Commission de Litiges Voyages pour un montant de 75,00 euros.

La demande totale des requérants s'élève donc à 2.025,00 euros.

C. LA PROCEDURE

Le Collège Arbitral, après avoir examiné l'affaire, se déclare compétent pour en connaître.

D. LA QUALIFICATION DE LA RELATION CONTRACTUELLE

Le contrat entre le défendeur et les requérants a été conclu le 12 août 2019 de sorte que la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyages s'applique.

Il ressort des pièces du dossier que le défendeur en l'espèce a agi en tant que détaillant vis-à-vis des requérants, de sorte qu'un contrat de voyage à forfait a été conclu au sens de l'article 2, 3° de la loi du 21 novembre 2017.

Cette qualification n'est pas contestée.

E. EXAMEN

En raison de la faillite de l'organisateur, le voyage à forfait n'a pas eu lieu et a donc été annulé par l'organisateur conformément à l'article 31 de la loi sur les voyages. Par l'application de l'article 32 de la loi sur les voyages, l'organisateur est tenu de rembourser toutes les sommes versées par le voyageur ou en son nom pour le voyage à forfait, déduction faite des frais d'annulation appropriés.

L'organisateur effectue tous les remboursements requis en vertu des articles 30 et 31 de la loi sur les voyages. Les remboursements sont effectués au voyageur sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après l'annulation du contrat de voyage à forfait.

Le détaillant est autorisé par le voyageur à percevoir le montant du voyage et à le transférer à l'organisateur de voyages. Le détaillant est également mandaté par l'organisateur pour recevoir les fonds du voyageur au nom de l'organisateur et pour les transférer à ce dernier.

IV a agi comme un détaillant dans le cadre de son mandat et s'est acquitté de ses obligations. Elle a agi comme un détaillant et non comme un organisateur. Le détaillant n'est en aucun cas obligé de rembourser après l'annulation par l'organisateur sur la base de la loi sur les voyages, car seul l'organisateur, ou son assureur insolvabilité, peut être obligé de rembourser.

POUR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant par défaut,

Se déclare compétent pour prendre connaissance de la demande des requérants,

Déclare que la demande des requérants à l'encontre du défendeur n'est pas fondée.

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES le 1er juillet 2021.