

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 22 février 2022

En cause :

Madame **A**, son époux, Monsieur **B**, et leurs enfants, **C et D**, domiciliés ensemble à
XXX, XXX,

Monsieur **E** et son épouse, Madame **F**, domiciliés ensemble à XXX, XXX,

Demandeurs,

Représentées à l'audience par Madame A et Monsieur B,

Contre :

La société **IV**, ayant son siège à XXX, XXX, inscrite à la Banque Carrefour des
Entreprises sous le numéro BE 000.000.000,

Défenderesse,

Non présente à l'audience, ni représentée,

Nous soussignés :

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

Madame H, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Madame I, 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 au City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles,

en qualité d'arbitres du collège arbitral constitué au sein de la Commission de Litiges
Voyages, dont le siège social est situé au City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles,

assistés de Madame J, 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 22 décembre 2021 ;

Vu le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;

Vu la convocation des parties du 23 décembre 2021 à comparaître à l'audience du 22 février 2022 ;

Vu les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;

Vu l'instruction de l'affaire à l'audience du 22 février 2022 ;

Compte tenu du fait que le collège arbitral, après enquête, établit qu'il est autorisé à connaître de la présente affaire ;

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

1. Les faits pertinents

1.

Il résulte du dossier et des pièces déposées par la partie demanderesse ainsi que de l'instruction de la cause à l'audience que les demandeurs ont réservé, en date du 24 janvier 2020, par l'intermédiaire de la défenderesse un voyage pour six personnes en Sicile (Catania), pour la période du 15 au 25 juillet 2020, voyage organisé par OV.

La réservation comprenait les vols aller-retour ainsi que le séjour à l'hôtel Naxos Beach en formule *All-in*.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 8.782,78 €. Un acompte de 3.500,00 € fut payé.

2.

Suite à la crise COVID-19, l'agence IV déconseillait de voyager et proposait de reporter le voyage à l'année 2021.

3.

Quand les demandeurs se sont rendus à l'agence IV au cours du printemps 2021, ils ont dû constater que l'agence était fermée et qu'il était impossible pour eux de réserver un nouveau voyage en utilisant l'acompte qui était à disposition chez OV.

2. Qualification de la relation contractuelle

4.

En se basant sur les pièces du dossier soumis à son appréciation, le Collège Arbitral constate que 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 « la Loi ») est applicable dans le cadre de la présente procédure.

Plus particulièrement, le Collège constate qu'un « *contrat de voyage à forfait* » au sens de l'article 2, 3° de la Loi (à savoir : « *un contrat portant sur le voyage à forfait formant un tout ou, si le voyage à forfait est fourni dans le cadre de contrats séparés, tous les contrats couvrant les services de voyage compris dans le voyage à forfait* ») a été conclu entre les parties.

Les demandeurs doivent ainsi être considérés comme des « *voyageurs* » (c'est à dire des « *personnes cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application de la présente loi ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu* ») au sens de l'article 2, 6° de la Loi.

La défenderesse doit être considérée comme « *détaillant* » (à savoir « *un professionnel autre que l'organisateur qui vend ou offre à la vente des voyages à forfait élaborés par un organisateur* ») au sens de l'article 2, 9° de la Loi.

3. Discussion

5.

En vertu de l'article 33 de la loi susdite, l'*organisateur* est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

L'« *organisateur* » du voyage est le « *professionnel qui élabore des voyages à forfait et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec un autre professionnel, ou un professionnel qui transmet les données du voyageur à un autre professionnel conformément au 2°, b.5* » (art. 2, 8° de la Loi).

Or, en l'espèce la partie défenderesse n'a pas la qualité d'organisateur mais celle de « détaillant », soit de « *professionnel autre que l'organisateur qui vend ou offre à la vente des voyages à forfait élaborés par un organisateur* ».

6.

En l'occurrence, le voyage a été réservé auprès du tour opérateur OV SA, XXX, XXX, n° d'entreprise 000.000.000 (à ne pas confondre avec IV SA, XXX, XXX, n° d'entreprise 000.000.000), qui doit être considéré comme l'*organisateur* du voyage et est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait.

7.

La société OV susdite n'a cependant pas été mise en cause dans la présente procédure d'arbitrage, de sorte qu'aucune sentence, à supposer qu'il y en aurait matière, ne peut être prononcée à son égard.

8.

Comme dit ci-avant, la partie défenderesse est à considérer comme *détaillant* au sens de l'article 2, 9° de la Loi.

Agissant comme un intermédiaire, son intervention s'est limitée à réaliser une relation contractuelle entre le voyageur et l'organisateur du voyage à forfait¹.

Il ne s'avère pas qu'en l'espèce la partie défenderesse aurait agi en nom propre.

La demande à l'égard de la partie défenderesse n'est dès lors pas fondée.

¹ Voy. Nelissen Grade P. et Meyers I., *De Reiswet 21 november 2017*, Wolters Kluwer, 2019, p. 25.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Prononce la présente sentence,

Se déclare compétent pour connaître de la demande des demandeurs ;

Déclare la demande des demandeurs contre la défenderesse recevable mais non fondée ;

En débouté dès lors les demandeurs ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix, à Bruxelles, le 22 février 2022.