

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 23 JUIN 2020**

**EN CAUSE** Monsieur **A**, Madame **B**, domiciliés à XXX, XXX

*Demandeurs*

**CONTRE:** La **SA OV**, ayant son siège social sis à XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 000.000.000

*Défenderesse*

---

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 14 février 2020 ;
- Les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;
- L'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- La convocation des parties à comparaître à l'audience du 23 juin 2020 ;
- L'accord des parties sur la procédure écrite ;
- L'instruction de la cause faite à l'audience du 23 juin 2020 ;

---

**Nous soussignés :**

Maître C, en sa qualité de président du collège arbitral ;  
Madame D, en sa qualité de représentante des consommateurs ;  
Madame E, 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 leur 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 F, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière.

**Avons rendu la sentence arbitrale suivante:**

## A. LES FAITS

---

1.

Les demandeurs ont réservé le 1<sup>er</sup> juillet 2019, via le site web [www.TUI.be](http://www.TUI.be) un voyage pour 4 personnes (numéro de réservation PO 100081959) à Izmir, Turquie, du 4 août 2019 au 14 août 2019.

La réservation comprenait les vols aller-retour et l'hébergement à l'hôtel SEALIGHT FAMILY CLUB, avec régime 'all-in'.

La réservation était une réservation de dernière minute, soit un voyage réservé moins de 42 jours avant le départ.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 3.242,10 EUR.

2.

Les conditions particulières de la défenderesse stipulent que l'intégralité du prix du voyage doit être immédiatement versée dans le cas d'une réservation de dernière minute.

A défaut de paiement, le voyage vers Izmir a été annulé par la défenderesse le 19 juillet 2019.

Le même jour, la défenderesse a émis une facture pour les frais d'annulation, de l'ordre de 1.658,55 EUR.

Le 6 septembre 2019, elle adressait une mise en demeure formelle à l'adresse des demandeurs, en insistant sur le paiement du montant de 1.683,55 EUR.

Le 22 janvier 2020, la défenderesse donnait mandat à l'huissier de justice DE WILDE & BAELE d'adresser une ultime mise en demeure aux demandeurs en vue d'obtenir paiement d'un montant de 1.951,48 EUR. Ce montant comprenait les frais d'annulation de l'ordre de 1.683,55 EUR, une indemnité de 168.30 EUR et des intérêts à partir du 21 janvier 2020, pour un montant de 99,63 EUR.

3.

Le 14 juillet 2019, les demandeurs ont réservé un 2<sup>ème</sup> voyage via le même site web [www.TUI.be](http://www.TUI.be) pour 4 personnes avec numéro de réservation PO 100120834 en Turquie du 31 juillet 2019 au 11 août 2019.

La réservation comprenait les vols aller-retour et un hébergement à l'hôtel LTI Bellevue Park, avec régime 'all-in'.

La réservation était une 'dernière minute', soit un voyage réservé moins de 30 jours avant son départ.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 4.324,00 EUR.

4.

Immédiatement après cette réservation du 14 juillet 2019, les demandeurs étaient informés par mail que la réservation devait être immédiatement confirmée. Dès lors, ils étaient invités à verser l'intégralité du prix de voyage au plus tard pour 1h29 du matin, soit 2 heures après la réservation. Dans le cas contraire, la réservation serait automatiquement annulée.

A défaut de paiement, le voyage avec numéro de réservation PO 100120834 a été annulé à 2H30 du matin.

## **B. LA PROCEDURE**

---

5.

Le Collège Arbitral constate être compétent pour connaître de la demande.

## **C. LA DEMANDE**

---

6.

Dans leur questionnaire du 14 février 2020, les demandeurs expliquent ne pas demander des dommages et intérêts. Ils soulignent que la défenderesse demande-elle paiement d'un montant de 1.683,55 EUR et des frais exposés par le huissier de justice de l'ordre de 168,30 EUR et de 99.63 EUR d'intérêts, montants qu'ils refusent de payer.

Le montant global de 1.951,48 EUR correspond au montant mentionné dans le courrier de l'huissier de justice datant du 22 janvier 2020.

7.

Le collège arbitral constate dès lors que les demandeurs ne formulent aucune demande, sauf celle de voir déclarer la demande reconventionnelle de la défenderesse non-fondée.

La défenderesse demande d'ailleurs dans ses conclusions du 27 mai 2020 que les demandeurs soient condamnés au paiement des frais d'annulation contractuels ainsi que des frais d'huissier de justice.

## **D. LA QUALIFICATION DU CONTRAT**

---

8.

Il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé un voyage en date du 1<sup>er</sup> juillet 2019, si bien que la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente des voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage, doit être appliquée.

La défenderesse est intervenue comme organisateur. Un contrat de voyage à forfait a donc été conclu au sens de l'article 2.3 de la loi du 21 novembre 2017.

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

## **E. DISCUSSION**

---

9.

Il émane des pièces du dossier qu'au départ, les demandeurs n'ont pas compris les tenants et aboutissants de ce dossier.

En effet, dans leur questionnaire et courrier d'accompagnement, les demandeurs renvoient uniquement au voyage au voyage de dernière minute avec numéro de réservation PO 100120834 du 14 juillet 2019.

Ce voyage a pourtant été annulé sans frais puisque le paiement du prix du voyage n'avait pas été effectué dans les 2 heures de la réservation.

Le voyage avec numéro de réservation PO 100120834 ne fait donc pas l'objet du présent litige ; la mise en demeure adressée par la défenderesse le 6 septembre 2019, mentionnait pourtant clairement que le paiement du montant de 1.683,55 EUR était exigé suite à l'annulation du voyage à Izmir que les demandeurs avaient réservé le 1<sup>er</sup> juillet 2019.

Seul ce voyage avec numéro de réservation PO 100081959 fait l'objet du présent litige.

10.

Les demandeurs affirment qu'ils n'ont jamais eu l'intention de réserver un quelconque voyage mais qu'ils souhaitent effectuer une simulation de prix pour un projet de vacances.

Ils ne contestent pas avoir suivi plusieurs étapes dans le cadre de la procédure de réservation en ligne. Ce faisant, ils ne se seraient pas rendu compte qu'ils avaient en fait réservé un voyage avec obligation du paiement du prix de voyage.

Afin d'étaler leurs arguments, les demandeurs produisent une procédure de réservation en ligne. A la lecture des pièces, il s'est avéré que ladite procédure en est une reprise du site web de TUI France. Ces pièces ne peuvent donc être retenues comme début de preuve dans le présent litige.

La défenderesse explique, quant à elle, que sa procédure de réservation sur son site est élaborée de telle manière que le prix du voyage et ses éventuelles options sont indiqués avant que le consommateur puisse remplir ces données personnelles.

A toutes fins utiles, la défenderesse souligne que les demandeurs avaient la possibilité d'annuler leur réservation avec numéro PO 100081959 sans frais dans les 7 jours de la réservation et ce conformément à ses conditions particulières.

11.

Il émane des pièces du dossier que la procédure de réservation en ligne ne peut être clôturée qu'après que le consommateur ait cliqué le bouton rouge '*réservez avec obligation de paiement*'.

Au-dessus de ce bouton, il est mentionné explicitement :

*«En cliquant sur « réservation avec obligation de paiement », j'accepte les conditions de voyage générales et particulières, les conditions concernant les objets dangereux (lues et comprises), l'avis de confidentialité et je reconnais avoir reçu le formulaire d'information standard voyage à forfait.»*

Le lien vers les conditions particulières et le formulaire standard d'informations sont clairement indiqués en couleur vive sur le site.

Le Collège Arbitral constate dès lors que la réservation avec numéro PO 100081959 n'a pu se faire que parce que les demandeurs ont accepté les conditions de réservation avec obligation de paiement du prix du voyage.

Les intentions réelles des demandeurs n'y changent rien.

Le contrat de voyage a donc valablement été conclu. De plus, il s'avère que les conditions particulières de la défenderesse sont opposable aux demandeurs.

12.

En application de l'article 4.2.2 des conditions particulières de la défenderesse, des frais d'annulation sont dus en cas de non-paiement du prix du voyage 'dernière minute', et ce sous réserve du droit de la défenderesse d'exiger une indemnité supplémentaire ainsi que des intérêts de retard.

Les frais d'annulation sont calculés sur base du prix du voyage à l'exclusion des frais administratifs, et de la prime de l'assurance annulation et assistance.

Pour une annulation entre le 21<sup>e</sup> et 15<sup>e</sup> jour avant le départ pour Izmir (destination moyen-courrier) les frais d'annulation s'élèvent à 50% du prix du voyage.

Puisque le prix du voyage réservé le 1<sup>er</sup> juillet 2019 s'élevait à 3.217,10 EUR (dont 25 EUR de frais administratifs), les frais d'annulation sont fixés à 1.608,55 EUR.

Cependant, la défenderesse a émis une facture d'un montant de 1.683,55 EUR et adressait une mise en demeure à l'adresse des demandeurs pour un montant de 1.683,55 EUR.

Ni sur la facture du 19 juillet 2019, ni dans la mise en demeure du 6 septembre 2019, cette majoration de la demande n'est motivée.

Suite à la mise en demeure du 6 septembre 2019, la défenderesse a donné mandat le 22 janvier 2020 à un huissier de justice de procéder lui-même à une tentative amiable de récupération des fonds.

Ce recouvrement avait trait à la facture du 19 juillet 2019 de l'ordre de 1.658,55 EUR et non de 1.683,55 EUR. De plus, une indemnité de 168.30 EUR était exigée ainsi que les intérêts depuis le 21 janvier 2020 d'un montant de 99.63 EUR.

Le collège arbitral estime que c'est à tort que la défenderesse a cru bon devoir faire appel à un huissier de justice ce qui a causé des frais inutiles.

La demande de la défenderesse est dès lors fondée pour un montant de 1.608,55 EUR.

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare celle-ci à l'encontre de la défenderesse non-fondée et en déboute les demandeurs.

Déclare la demande de la défenderesse fondée et condamne les demandeurs au paiement d'un montant de 1.608,55 EUR.

Déboute les demandeurs pour le surplus de leur demande.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 23 juin 2020