

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 2 mai 2024

En cause :

Madame A, de nationalité belge, née le 19 mars 1965, domiciliée à XXX, XXX,

et

Madame B, de nationalité belge, née le 11 avril 1978, **Madame C**, de nationalité belge, née le 18 juillet 1985, **Madame D**, de nationalité belge, née le 27 septembre 1992, **Madame E**, de nationalité belge, née le 4 janvier 1971, **Madame F**, de nationalité belge, née le 6 novembre 1972, **Madame G**, de nationalité belge, née le 6 février 1965 et **Madame H**, de nationalité belge, née le 24 février 1974

Demanderesses, ni présentes, ni représentées à l'audience.

Contre :

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

Défenderesse représentée à l'audience par monsieur I, Quality Team Supervisor.

-
- 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 15 février 2024 ;
 - 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 19 février 2024, des parties à comparaître à l'audience du 2 mai 2024;
 - Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 2 mai 2024.
-

Nous, soussignés :

- Maître J, Président du Collège Arbitral,
- Madame K, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur L, 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 M, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. LES FAITS

1.

Début 2023, les demandeurs ont planifié une sortie à Disneyland Paris avec des collègues. Le 10 février 2023, ils ont acheté via le site web de la SNCB 8 billets aller-retour pour le TGV de Bruxelles-Midi à Marne-la-Vallée Chessy pour un montant de 648,00 euros. Le 14 février 2024, les demandeurs ont acheté auprès de la défenderesse 8 billets d'entrée pour Disneyland Paris pour 992,00 euros. Enfin, le 17 mai 2023, ils ont acheté via le site web de la SNCB 7 billets aller-retour pour le trajet Nivelles – Bruxelles-Midi. Pour ces billets, ils ont payé 54,60 euros.

2.

Le vendredi 26 mai 2023, les demandeurs ont reçu un avis de la SNCB indiquant que leurs trains à destination de Marne-la-Vallée Chessy (Disneyland Paris) et du retour ne circuleraient pas le 28 mai 2023 en raison d'une grève. Les demandeurs ont alors tenté de trouver un train plus tôt ou plus tard, mais en vain. Toujours le 26 mai 2023, les demandeurs ont contacté la défenderesse pour l'informer des difficultés auxquelles ils étaient confrontés et lui demander une solution.

Les demandeurs ont demandé à la défenderesse s'ils pouvaient visiter Disneyland à une date ultérieure. La défenderesse a contacté Disneyland à ce sujet. Cependant, Disneyland a refusé de reporter la visite, invoquant leurs conditions de vente, qui stipulent que les billets peuvent être annulés sans frais jusqu'à trois jours avant la visite. Malheureusement, les demandeurs étaient trop tard.

La défenderesse a suggéré des moyens de transport alternatifs pour se rendre à Disneyland, mais pour des raisons pratiques, cela n'était pas possible.

3.

Les demandeurs reprochent à la défenderesse de ne pas avoir été informés des conditions de vente de Disneyland. La défenderesse affirme que ces conditions sont mentionnées sur les billets et que les billets ont été remis aux demandeurs en temps opportun.

Étant donné que les demandeurs et la défenderesse n'ont pas pu parvenir à un accord, les demandeurs ont porté cette affaire devant le Collège Arbitral.

B. PROCEDURE

Le Collège Arbitral, après examen du dossier, se déclare compétent pour prendre connaissance de la demande.

Aucun voyage à forfait au sens de l'article 2, 2° de la loi du 21 novembre 2017 n'a été conclu. Les demandeurs sont des voyageurs au sens de l'article 2, 6° de la loi du 21 novembre 2017, et la défenderesse est un professionnel au sens de l'article 2, 7° de la même loi.

La défenderesse a vendu aux demandeurs un service de voyage simple au sens de l'article 2, 1° de la loi du 21 novembre 2017.

C. DEMANDES

Les demandeurs réclament soit le remboursement par la défenderesse de la somme qu'ils ont payée pour les billets, soit la possibilité de visiter Disneyland Paris à une date ultérieure.

La défenderesse demande à ce que la demande des demandeurs soit rejetée comme non fondée.

D. DISCUSSION

1.

En tant que professionnel, la défenderesse a vendu aux demanderesses un service de voyage simple. Les articles 71 à 74 de la loi du 21 novembre 2017 sont applicables. En tant que professionnel fournissant ces services de voyage, la défenderesse est tenue à une obligation d'information précontractuelle.

2.

Il est indiscutable que les services de voyage fournis par la défenderesse ont été effectivement exécutés. Si les demanderesses avaient effectué le déplacement à Disneyland, ils auraient pu visiter les deux parcs le 28 mai. Les parcs étaient ouverts et les demandeurs étaient en possession de leurs billets.

Cependant, les demanderesses n'ont pas pu effectuer le déplacement en raison d'une grève ferroviaire. Comme le souligne justement la défenderesse, elle n'est cependant pas responsable de cela. Les billets de train n'ont pas été vendus par elle.

3.

La défenderesse était tenue de se conformer aux obligations d'information prévues dans le Livre VI du Code de droit économique et de fournir aux demandeurs, avant la conclusion du contrat, les informations prévues à l'article 71 de la loi du 21 novembre 2017.

Les demanderesses reprochent à la défenderesse de ne pas leur avoir fourni les conditions de vente de Disneyland, ce qui les aurait empêchés de prendre connaissance de la possibilité d'annuler les billets jusqu'à trois jours avant la visite. La défenderesse affirme que les demanderesses étaient informés de ces conditions car elles figuraient sur les billets eux-mêmes et qu'elle leur a fourni les billets après l'achat.

4.

La défenderesse affirme qu'elle a fourni aux demanderesses les billets pour Disneyland en temps opportun. Les demanderesses ne le contestent pas. Elles ne sont pas présentes ni représentées à l'audience.

Compte tenu de ce qui précède, le collège arbitral estime qu'il est prouvé que la défenderesse a fourni aux demanderesses les conditions de vente de Disneyland et qu'elles devaient donc en être informées.

À titre de complément, le collège arbitral fait remarquer que même si les demanderesses n'ont pris connaissance des conditions de vente de Disneyland Paris que le 26 mai 2023, lorsqu'elles ont reçu la notification de l'annulation de leurs trains, elles auraient été trop tard pour annuler leurs billets sans frais.

Numéro de dossier : SA 2024-011

5.

Les demanderesses affirment qu'elles ne sont pas responsables du fait qu'elles n'ont pas pu visiter Disneyland Paris comme prévu. Cependant, le même argument s'applique à la défenderesse. Les difficultés rencontrées par les demanderesses sont uniquement dues à une grève ferroviaire. La défenderesse n'est pas responsable de la bonne exécution des services de voyage qui n'ont pas été vendus par elle.

6.

Vu ce qui précède, la demande des demanderesses est non fondée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

Statuant de manière contradictoire à l'encontre de toutes les parties,

Le Collège Arbitral se déclare compétent pour prendre connaissance de la demande des Demandeurs,

Constate que la demande à l'encontre de la Défenderesse est recevable mais non fondée,

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 2 mai 2024.