

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 7 octobre 2021**

**En cause :**

Monsieur **A** et son épouse, Madame **B**, domiciliés à XXX, XXX,

Demandeurs

**Contre :**

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

Défenderesse

**Nous soussignés :**

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

Madame D, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur 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 City Atrium, Rue du 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 City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles.

assistés de Madame F, 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 28 juillet 2021 ;

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

Vu la convocation des parties du 3 août 2021 à comparaître à l'audience du 7 octobre 2021 ;

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 7 octobre 2021 ;

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 des dossiers et des pièces déposées par les parties ainsi que de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé, en date du 18 janvier 2020 par l'intermédiaire de la défenderesse un voyage pour deux personnes en Egypte (Caire + Luxor), pour la période du 13 au 22 mars 2020.

La réservation comprenait les vols aller-retour ainsi qu'une croisière.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 2.596 €.

**2.**

Après leur retour, les demandeurs contactent la défenderesse à plusieurs reprises par téléphone et par courriel, sans succès.

**3.**

Le 7 août 2020, les demandeurs adressent un courrier à la défenderesse dans lequel ils confirment que seulement le deuxième jour s'est déroulé comme prévu. La croisière au départ de Luxor n'a pas eu lieu à cause de la crise du COVID-19, ils ont été rapatriés par

train au Caire le 17 mars 2020 et sont retournés en Belgique le 19 mars 2020, soit 3 jours plus tôt que prévu.

Le voyage leurs a coûté 3.151 euros au total. A Caire, ils ont payés 555 euros au guide pour les prestations supplémentaires suivantes :

- Train Luxor – Caire : 60 euros
- Son et Lumière : 90 euros
- 2 nuits à l'hôtel à Caire : 160 euros
- Repas à Caire : 85 euros
- Pourboire d'usage pour le guide : 160 euros

Ils demandent des nouvelles quant au remboursement de ces frais supplémentaires.

### 3.

Ils s'adressent à Test-Achats, qui envoie plusieurs courriers à la défenderesse dans lesquels le remboursement du voyage est demandé. Ces courriers restent sans suite.

### 4.

Le 28 juillet 2021, les demandeurs s'adressent à la Commission de Litiges Voyages. Dans le questionnaire de saisine, ils réclament la moitié du prix total du voyage, c.à.d. 1.600 euros, au titre de dommages et intérêts.

## 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 (notamment « *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*" (notamment 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 » (notamment « 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 il résulte des pièces du dossier que la partie défenderesse a transmis les plaintes des demandeurs à l'organisateur du voyage, soit OV, et que ce dernier a proposé, en date du 5 octobre 2020, un remboursement de 220,00 EUR ainsi que, à titre de geste commercial, un bon à valoir de 75,00 EUR par personne valable durant un an sur un prochain voyage.

7.

L'organisateur n'a cependant pas été mis 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.

La demande à l'égard de la partie défenderesse quant à elle n'est pas fondée, sauf dans la mesure où la partie défenderesse n'aurait pas fait suivre aux demandeurs le remboursement de 220,00 EUR et/ou les bons à valoir de 75,00 EUR par personne, effectivement reçus par elle de la part de l'organisateur.

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande.

Déclare la demande à l'encontre de la partie défenderesse non fondée, sauf dans la mesure précisée ci-après.

Condamne la partie défenderesse à remettre aux demandeurs, pour autant qu'elle ne l'aurait pas déjà fait et pour autant qu'elle-même les a effectivement reçus de la part de l'organisateur du voyage, la somme de 220,00 EUR et les bons à valoir de 75,00 EUR par personne dont question dans la lettre que l'organisateur a adressée à la partie défenderesse en date du 5 octobre 2020.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix, à Bruxelles, le 7 octobre 2021.