

**SENTENCE ARBITRALE PRISOIRE ET AVANT DIRE DROIT DU
COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

AUDIENCE DU 23 juin 2014

En cause de :

Monsieur **A**, gérant d'entreprise et Madame **B**, employée,
étant tous deux domiciliés à XXX

*Demandeurs ne comparaisant pas personnellement mais tous deux représentés à l'audience par
Maître C, avocat au barreau de Liège substituant Maître D, avocat au barreau de Liège dont les
bureaux sont établis à XXX*

contre :

OV, ayant son siège social à XXX

Licence : XXX

BCE : XXX

*Défenderesse qui bien que régulièrement convoquée (convocation adressée sous pli recommandé
le 19 mars 2014) ne comparât pas ni personne pour elle ;*

Nous soussignés :

1° Monsieur XXX, magistrat hre, domicilié XXX,

2° Madame XXX, domiciliée à XXX

3° Madame XXX, domiciliée à XXX
représentant les droits des consommateurs,

4° Madame XXX, domiciliée à XXX,

5° Monsieur XXX, domicilié à XXX
représentant le secteur de l'industrie du tourisme

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de
Litiges Voyages, dont le siège est situé boulevard du Roi Albert II, 16 (Ministère des Affaires
Economiques) à 1000 Bruxelles.

avons rendu la sentence suivante :

Vu les articles 1676 et suivants du Code judiciaire ;

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, rédigé, complété, signé le 10
mai 2013, la seconde nommée ayant donné par ailleurs procuration à Monsieur A, d'introduire
en son nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages A.S.B.L.

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

- l'accord écrit des parties sur la procédure d'arbitrage,
- les pièces déposées par elles,
- les moyens développés par écrit par les parties,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 23 juin 2014
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 23 juin 2014

Qualification du contrat :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la défenderesse s'était engagée en son nom, moyennant paiement du prix global de 1.100,00 euros (selon bon de commande du 06/02/2013) de procurer aux parties demanderesses uniquement un séjour du 08/02/2013 au 15/02/2013, au MAROC à l'hôtel A, en régime all in.

La défenderesse a dès lors conclu un contrat d'intermédiaire de voyages au sens de l'article 1.4° de la loi du 16 février 1994, relative au contrat d'intermédiaire de voyages ;

Que l'action est partant recevable aucun moyen d'irrecevabilité n'étant d'ailleurs invoquée par aucune des parties.

Les faits :

Ceux-ci résultent de l'exposé préalable concernant le contrat de voyage souscrit et des positions respectives des parties qui se résument comme suit :

A) Position des parties demanderesses :

Celle-ci a été précisée au questionnaire et notamment dans un courrier du conseil des demandeurs du 13 mars 2013.

Par courriel du 4 février 2013 Monsieur A a interrogé la responsable de l'agence défenderesse pour savoir s'il était obligatoire de demander un passeport pour son enfant âgé de deux ans ou si la carte d'identité suffisait pour l'entrée au Maroc.

Par courrier du 5 février 2013 il lui est répondu que la carte d'identité Kids-ID suffit.

Le jour du départ soit le 8 février 2013 l'accès à la zone d'embarquement a été refusé au guichet d'embarquement tenu par les préposés de la compagnie d'aviation CAE au motif que les demandeurs ne disposaient pas d'un passeport pour l'enfant, la carte d'identité étant jugée insuffisante Ils n'ont donc pas pu bénéficier du voyage et du séjour payé.

Téléphoniquement l'agence a promis le remboursement des frais d'hôtel et de trouver une solution avec CAE.

Cette promesse est finalement restée lettre morte.

Ils postulent un dédommagement de 3.600 € dont 1000 € pour les frais d'avocat et le dommage moral.

B) Position de la partie défenderesse,:

Celle-ci n'a pas daigné faire connaître son point de vue.

DISCUSSION :

Quant à la compétence du Collège arbitral de la Commission de litiges voyages :

Les conditions générales de la défenderesse (article 18).stipulent expressément que les litiges non résolus par une conciliation pourront être soumis à l'arbitrage de la Commission de litiges voyages ;

Les demandeurs ont également postulé par écrit le même arbitrage le 10 mai 2013. via la signature portée au questionnaire ;

Le Collège arbitral est dès lors compétent pour connaître du litige, aucun moyen d'incompétence n'étant par ailleurs soulevé par aucune des parties.

Quant au fondement de la demande :

Le Collège arbitral ne s'estime pas suffisamment éclairé sur des éléments essentiels du litige dès lors que les demandeurs ont omis de verser au débat les billets d'avion avec indication précise du prix facturé et payé pour ces billets d'avion ;

Qu'il est tout aussi important que le Collège arbitral soit mieux informé des démarches éventuelles effectuées par les demandeurs ou par la défenderesse auprès de la CAE et quelle suite a été réservée à leur réclamation éventuelle ;

En conséquence, le Collège arbitral sursoit à statuer quant au fondement de la demande et avant dire droit invite les parties à déposer dans le délai d'un mois prenant cours à la date de la présente sentence provisoire toute la documentation concernant la commande, la réservation , la facturation, le paiement des billets d'avion ainsi que les billets d'avion proprement dits, ledit dépôt devant se faire au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages à la nouvelle adresse de celui-ci, à savoir à 1210 BRUXELLES, rue du Progrès, 50.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral,

- dit la demande recevable et avant **de statuer au fond** invite les parties ou en tous les cas la partie la plus diligente à déposer dans le délai d'un mois prenant cours à la date de la présente sentence provisoire au Secrétariat de la Commission de litiges voyages toute la documentation relative à la commande, réservation , facturation, paiement des billets d'avion ainsi que lesdits billets d'avion relatifs au voyage litigieux et la suite réservée par la CAE à toute réclamation qui lui aurait été adressée par l'une ou l'autre partie ;

SA2014-0032

- se réserve de réouvrir les débats au vu des pièces produites.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles, le 23 juin 2014.

Le Collège arbitral