

**SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA
COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

AUDIENCE DU 7 OCTOBRE 2014

En cause de:

Monsieur A, domicilié à XXX

Demandeur comparissant personnellement à l'audience.

Contre:

La OV, ayant son siège social à XXX

Licence : XXX,

BCE : XXX

Défenderesse représentée à l'audience par Madame B, supervisor au service clientèle

Nous soussignés:

1° Maître XXX, Avocat au Barreau de Bruxelles dont le cabinet est établi à XXX, Président du Collège,

2° Madame XXX, représentant le secteur de la consommation,

3° Monsieur XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme

tous deux ayant élu domicile à l'adresse de la Commission de Litiges Voyages, 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50;

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé 50 rue du Progrès (Service Fédéral Publique Economie) à 1210 Bruxelles.

Assistés de Madame XXX en qualité de greffier,

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 13 mars 2014;

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 7 octobre 2014
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 7 octobre 2014

QUALIFICATION DU CONTRAT

En date du 26 février 2013 le demandeur réserve par l'intermédiaire de l'agence de la défenderesse de Nivelles des vols Bruxelles-Newark le 17 mars 2013 et Newark-Bruxelles le 25 mars 2013, une assurance assistance individuelle et une assurance annulation pour une personne pour un montant total de 654,14 EURO. Le contrat est un contrat d'intermédiaire de voyage au sens de la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyage.

Lors de la réservation des vols le demandeur de nationalité française à remis son passeport (délivré le 10-11-2005 et valable jusqu'au 09-11-2015) en mains propres du préposé de l'agence qui, pour rendre service au demandeur, a complété en son nom la demande d'ESTA (Electronic System for Travel Authorization) requise pour les voyages vers les USA sur un PC de l'agence en suite de quoi le Visa est immédiatement obtenu par email. Les documents de voyage ont été émis le 02 mars 2013.

Lors de la procédure d'embarquement à l'aéroport de Zaventem le 17 mars 2013 le demandeur est informé que son passeport n'étant pas biométrique son embarquement est refusé. Le demandeur se rend alors immédiatement au bureau de la défenderesse à l'aéroport de Zaventem pour faire enregistrer sa plainte et sa demande de remboursement du prix du voyage. Le 18 mars 2013 le demandeur se rend à son agence de Nivelles pour confirmer cette plainte et demander le remboursement du voyage perdu sur base du contrat d'assurance annulation. Ceci n'est pas possible dans le cas concret de refus d'embarquement pour cause de passeport non conforme. A titre commercial un remboursement des frais de taxi vers l'agence d'un montant de 170,00 EURO est offert par l'agence au demandeur. Le même jour l'agence a annulé le voyage sans remboursement des frais payés par le demandeur.

QUANT AUX FAITS

Ceux-ci résultent de l'exposé précisé ci-avant et plus spécifiquement des positions respectives des parties qui se résument comme suit:

A) Position du demandeur:

Le demandeur estime que lors de sa visite à l'agence en date du 26 février 2013 il ne lui a jamais été dit qu'à défaut de passeport biométrique l'embarquement pour les USA serait refusé. L'agent a eu son passeport valable jusqu'au 09-11-2015 en mains pour faire la

demande de l'ESTA. Il estime la responsabilité de l'agence de la défenderesse incontestable et réclame un dédommagement de 1.250,00 EURO.

B) Position de la partie défenderesse:

La défenderesse estime que le demandeur devait se renseigner sur les formalités nécessaires pour le voyage réservé. Elle se réfère aux informations reçues de l'agent et sa lettre du 23 avril 2013 « *Votre agent de voyage a constaté lors de la remise de votre passeport que le modèle était différent. Votre agent de voyage a émis un doute sur sa validité et il vous a demandé de bien vouloir vous renseigner. Néanmoins vous avez souhaité confirmer votre réservation compte tenu que le prix de votre voyage pouvait augmenter.* ». Elle estime dès lors qu'aucune indemnité n'est due.

DISCUSSION

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

Les conditions générales de la défenderesse (article 10 plaintes /litiges) stipulent expressément que les litiges non résolus par une conciliation pourront être soumis à l'arbitrage de la Commission de litiges voyages.

Le demandeur a également postulé par écrit le même arbitrage le 13 mars 2014.

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

Quant au fondement de la demande et aux responsabilités

L'Article 7, 1° de la Loi du 16 février 1994 impose à l'organisateur de voyages et/ou l'intermédiaire de voyages de communiquer au voyageur par écrit e.a. les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour. L'Article 22 de la Loi prévoit que l'intermédiaire de voyages a en plus de l'obligation d'information prévue aux chapitres II et III de la Loi également une obligation générale de conseil.

Le Collège Arbitral note que la défenderesse reconnaît que le préposé de l'agence avait émis des doutes sur la validité du passeport et avait demandé au demandeur de bien vouloir se renseigner. Le Collège Arbitral estime que le préposé à l'agence, comme professionnel du voyage, aurait dû, dès lors qu'il s'était rendu compte que le passeport du demandeur qu'il avait eu en mains était différent et qu'il avait des doutes quant à sa validité, se renseigner lui-même auprès de l'ambassade ou du consulat américain, ou consulter la documentation disponible et/ou les sites internet du gouvernement Américain tel que les « Guidelines for Foreign Travelers to the United States » afin de dissiper ses doutes et informer le voyageur utilement en application des dispositions précitées. Le service rendu au demandeur pour la demande de l'ESTA ne le dispensait pas d'effectuer la vérification dès lors que l'autorisation obtenue pour le demandeur de voyager vers les Etats-Unis en date du 26 février 2013 mentionne explicitement que cette autorisation ne garantit pas l'admission aux Etats-Unis étant donné que l'officier des douanes ou de la protection des frontières au port d'entrée est habilité à prendre la décision finale à ce sujet.

Le Collège Arbitral estime dès lors que le défaut d'information utile donné au demandeur lors de la réservation ayant causé le refus d'enregistrement à l'embarquement le 17 mars 2013 constitue une faute dans le chef du préposé de la défenderesse à qui le demandeur était en droit de faire confiance comme professionnel du voyage. Une information précise au moment de la réservation le 26 février 2013 aurait permis au demandeur de demander un nouveau passeport à temps pour le vol aller du 17 mars 2013.

CONCLUSION

Le Collège Arbitral estime dès lors la responsabilité de la défenderesse engagée.

Quant au dommage:

Le Collège Arbitral estime toutefois que la réclamation de 1.250,00 EURO est exagérée et non prouvée et que le préjudice du demandeur serait adéquatement compensé par le remboursement du prix des vols soit 565,57 EURO.

Les frais d'arbitrage:

Les frais de la procédure sont partagés, laissant 62,50 EURO à charge des demandeurs et 62,50 EURO à charge de la défenderesse ;

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable et fondée dans la mesure qui suit;

Fixe le dommage du demandeur à 565.57 €

Condamne en conséquence la OV à payer au demandeur le montant de 565.57 € de dédommagement ;

Délaisse à charge de la défenderesse OV 62.50 € des frais de la procédure;

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 7 octobre 2014.

Le collège Arbitral