

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

AUDIENCE DU 25 JUIN 2015.

En cause de :

Monsieur **A**, fonctionnaire, domicilié à XXX, comparissant personnellement à l'audience et représentant par procuration Madame **B**, médecin, domiciliée également XXX

Demandeurs,

Contre

OV, ayant son siège social à XXX

Immatriculée à la BCE sous le numéro XXX

Licence : XXX

Défenderesse représentée à l'audience par Madame C, Customer Service Team,

Nous soussignés :

1° Monsieur XXX, magistrat hre.

2° Monsieur XXX, représentent l'industrie du tourisme

3° Madame XXX, représentent les droits des consommateurs

faisant élection de domicile au siège social de la Commission de Litiges 1, Voyages, ASBL, rue du Progrès, 50, à 1210 BRUXELLE,

agissant en qualité d'arbitres du Collège arbitral constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages A.S.B.L, avons rendu la sentence suivante :

Vu les articles 1676 et suivants du Code judiciaire,

Vu le questionnaire valant saisine de la Commission de Litiges 1Voyages complété et signé par le demandeur 8 avril 2015, la seconde demanderesse, dame B, ayant donné

procuration au demandeur , Monsieur A, d'introduire en son nom une demande d'indemnisation

Vu les conditions générales et spéciales de la défenderesse soumettant les litiges à l'arbitrage prévu par la Commission de Litiges Voyages,

Que partant le Collège arbitral est compétent pour statuer sur le litige opposant les parties ;

Vu le dossier de 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 du 23 avril 2015 les informant que le dossier sera traité à l'audience du 25 juin 2015,
- l'instruction de la cause faite à l'audience du 25 juin 2015.

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse au prix de 772,95 euros un voyage en avion et un séjour de 7 nuitées, du 14.12 au 21.12.2014, à l'hôtel A en Turquie.

Le litige né entre les parties tombe sous la loi sur le contrat de voyage du 18 février 1994 régissant le contrat d'organisation et d'intermédiaires des voyages.

Par la signature du questionnaire le 8 avril 2015 les demandeurs ont soumis le litige à l'arbitrage de l'a.s.b.l. Commission de Litiges Voyages tandis que les conditions générales de la défenderesse soumettent le litige au même arbitrage.

Le Collège arbitral est dès lors compétent pour statuer sur le litige opposant les parties, aucune d'entre elles ne contestant par ailleurs ladite compétence.

LES FAITS :

Ainsi que mentionné au questionnaire précité et dans diverses correspondances, les demandeurs reprochent à la défenderesse un manque d'information pourtant substantielle, à savoir ne pas les avoir prévenus que la carte d'identité indispensable pour effectuer un voyage en Turquie devait être valable non seulement pendant toute la durée du séjour mais également plusieurs mois après la fin dudit séjour.

N'étant pas informés de cette exigence des autorités turques et la carte d'identité de la demanderesse devant avoir une validité complémentaire après le retour au pays, validité absente en l'espèce, les demandeurs ont dû renoncer au voyage.

Ils postulent le remboursement du prix payé pour ce voyage avorté, soit 772,95 euros.

Position de la défenderesse :

Par ses conclusions du 4 mai 2015 la défenderesse fait valoir, d'une part, que le voyageur doit veiller personnellement à disposer des documents d'identité valables pour se rendre dans le pays de destination et, d'autre part, que la confirmation du bon de commande précise que la carte d'identité de la demanderesse devait valable au moins 3 mois (sic) après le retour ;

Elle conteste dès lors toute responsabilité dans la mésaventure subie par les demandeurs et postule le débouté de leur demande jugée non fondée, les frais étant laissés à leur charge.

DISCUSSION :

Il résulte des éléments de la cause que les responsabilités de l'échec du voyage projeté sont communes aux parties et doivent par conséquent être partagées entre elles.

Quant à la responsabilité de la défenderesse, OV :

L'article 7 de la loi du 16 février 1994 sur le contrat de voyage stipule expressément que l'organisateur de voyages et/ou l'intermédiaire de voyages sont tenus, avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages de communiquer au voyageur par écrit les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour.

La défenderesse n'est donc pas habilitée à s'exonérer de cette obligation légale en faisant valoir ses conditions générales disposent que c'est au voyageur lui-même de veiller à disposer de documents d'identité valables.

En l'espèce, le Collège arbitral constate par ailleurs que l'information portée encore actuellement sur son site relatif aux voyages en Turquie est inexacte puisqu'il y est indiqué que la carte d'identité doit être valable pendant toute la durée du séjour et non pour une durée de six mois après ce retour, y compris le jour du voyage retour et que l'information mentionnée dans la confirmation du bon de commande, soit trois mois après le retour, est tout aussi inexacte puisqu'il est constant que le délai de validité de la carte d'identité après le jour du retour ne doit pas être de trois mois comme indiqué mais bien de six mois.

Sa responsabilité dans la survenance du sinistre est dès lors établie à suffisance.

Quant à la responsabilité des demandeurs :

Il peut leur être reproché d'avoir été inattentifs dans la mesure où leur attention aurait déjà dû être attirée sur le problème de la validité de la carte d'identité de Madame B lors de leur tentative d'obtenir le visa via internet pour elle alors qu'aucune difficulté ne se présentait pour le demandeur A, ceci même si le visa pouvait être obtenu ultérieurement à leur arrivée à l'aéroport turc.

Il leur appartenait en outre de faire toute démarche utile afin de limiter le dommage en recherchant d'urgence une solution au problème dès qu'ils auraient pu en prendre connaissance, notamment en lisant de manière attentive le bon de commande notifié le 20 novembre 2014, soit 24 jours avant la date du départ.

Ils restent en défaut, à cet égard, de prouver qu'ils ont entrepris des démarches utiles auprès des autorités locales afin d'obtenir une carte d'identité valable dès lors qu'une telle délivrance reste possible en cas d'extrême urgence, moyennant quelques frais ;

Les fautes commises par les parties étant d'importance égale, les responsabilités seront partagées par moitié.

Quant au dommage :

Le montant de l'indemnisation est justifié dès lors qu'il comprend uniquement le prix du vol (262,92 €) et du séjour à l'hôtel (529,82 €) soit un total de 792,72 €, dont seule la moitié (396,47) sera mise à charge de la défenderesse, les demandeurs supporteront quant à eux le solde de leur préjudice.

Quant aux frais :

L'article 30 du règlement de la Commission des litiges, cellule arbitrage, autorise expressément le Collège arbitral à répartir les frais.

Le sinistre étant dû à un concours de fautes collectives d'égale importance, le partage des frais sera effectué en délaissant à chacune des parties la moitié desdits frais.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral,

Statuant contradictoirement,

Dit l'action recevable et partiellement fondée

Condamne la défenderesse, la OV à payer aux demandeurs, Monsieur et Madame A et B **trois cent nonante cent six euros et quarante-sept cents (396,47).**

Déboute les demandeurs du surplus de leur demande, laissant à leur charge la moitié du préjudice, pour la motivation précisée supra.

Condamne chacune des parties à la moitié des frais d'arbitrage liquidés à 100 euros.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix, à Bruxelles, le 25 juin 2015.