

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE du 3 août 2021

En cause :

Madame A, de nationalité belge, née le 16 septembre 1996, dont le domicile est sis XXX à XXX ;

Et :

Monsieur B de nationalité belge, né le 17 mars 1997, dont le domicile est sis XXX à XXX ;

Demandeurs représentés à l'audience par Me C, dont le cabinet est sis XXX à XXX ;

Contre :

SA IV, ayant son siège sis XXX à XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000 ;

Première défenderesse représentée à l'audience par Madame D, legal council, dont les locaux sont sis XXX à XXX ;

Et :

SA OV, ayant son siège sis XXX à XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000 ;

Deuxième défenderesse représentée à l'audience par Madame D, legal council, dont les locaux sont sis XXX à XXX,

Vu :

- les articles 1676 et suivants du Code Judiciaire ;
- le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 29 décembre 2020 ;
- le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- la convocation des parties du 5 janvier 2021 à comparaître à l'audience du 3 août 2021 ;
- l'accord des demandeurs du 3 février 2021 sur la procédure d'arbitrage ;
- l'accord des défenderesses du 22 janvier 2021 et du 5 février 2021 sur la procédure d'arbitrage ;
- les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;
- l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 3 août 2021.

Nous soussignés :

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

Madame F, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur G, 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 sis à City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles,

en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est sis à City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles,

assistés de Madame H, en sa qualité de secrétaire générale,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Le 15 janvier 2019, Madame A et Monsieur B (ci-après conjointement dénommés les « demandeurs ») ont réservé un voyage au CAP-VERT, pour la période du 30 janvier 2019 au 6 février 2019 auprès d'une agence de voyage, située à KRAAINEM, de la SA IV (ci-après dénommée la « première défenderesse »).

Le voyage était organisé par la SA OV (ci-après dénommée la « deuxième défenderesse ») et comprenait les vols aller-retour pour BRUXELLES et le CAP-VERT ainsi que l'hébergement à l'hôtel RIU TOUAREG avec formule ALL INCLUSIVE.

Les demandeurs ont payé un prix total de 1.999,00 EUR pour le voyage.

2.

Le 30 janvier 2019, les demandeurs se sont présentés au comptoir d'enregistrement de l'aéroport de Zaventem.

A ce moment-là, les demandeurs se sont rendu compte que Madame A ne disposait pas des documents de voyage adéquats pour se rendre au CAP-VERT. Le passeport de Madame A expirait en date du 5 mai 2019 de sorte que celui-ci n'aurait plus été valable six mois après la date de retour.

3.

Le 30 janvier 2019, les demandeurs ont adressé un courrier à la première défenderesse afin de lui faire part de leur mécontentement concernant l'incident susmentionné.

Le 28 mars 2019, la première défenderesse a répondu aux demandeurs pour leur préciser que toutes les informations concernant les documents de voyage leur avaient été fournies et qu'il ressort de la seule responsabilité demandeurs de vérifier que leurs documents de voyage respectaient toutes les conditions requises.

En guise de geste commercial, la première défenderesse a proposé une indemnisation de 750,00 EUR.

Le 13 mai 2019, la deuxième défenderesse a également indiqué aux demandeurs que, de manière générale, chaque voyageur doit disposer des documents de voyage nécessaires et en cours de validité au moment de l'enregistrement et doit ainsi pouvoir démontrer qu'il est en règle avec toutes les formalités nécessaires pour être autorisé à voyager.

Le 15 mai 2019, le conseil des demandeurs a écrit à la deuxième défenderesse en argumentant que ses clients ne pouvaient marquer leur accord avec la position de la deuxième défenderesse et que, par conséquent, la proposition de la première défenderesse de leur verser une indemnisation d'un montant de 750,00 EUR était refusée.

Le 31 mai 2019, la deuxième défenderesse a confirmé sa position et a réitéré la proposition commerciale de 750,00 EUR.

Le 5 juillet 2019, le conseil des demandeurs a informé la deuxième défenderesse que ses clients ne pouvaient toujours pas accepter cette proposition.

Les demandeurs estimaient, en effet, qu'au moment de la conclusion du contrat de voyage, l'employé de la première défenderesse aurait dû constater que le passeport de Madame A n'était plus valable pour six mois, vu que c'est ce même employé qui avait recommandé la destination du CAP-VERT.

Le conseil des demandeurs a fait valoir qu'il s'agissait d'une erreur, engageant la responsabilité contractuelle dans le chef de la première défenderesse et a, de nouveau, réclamé le remboursement intégral du voyage.

Le 20 septembre 2019, la deuxième défenderesse a informé le conseil des demandeurs que la somme de 750,00 EUR leur avait été versée à titre de geste commercial.

Le 4 octobre 2019, le conseil des demandeurs a confirmé aux défenderesses que le montant de 750,00 EUR avait été correctement réceptionné, mais que ses clients réclamaient toujours le remboursement d'un montant de 1.249,00 EUR.

Les demandeurs ont demandé aux défenderesses si elles acceptaient de soumettre l'affaire à la Commission de Litiges Voyages.

Le 21 octobre 2019, le conseil de la première défenderesse a précisé, une nouvelle fois, au conseil des demandeurs que les obligations contractuelles et légales du détaillant avaient été respectées et qu'une audience devant la Commission de Litiges Voyages serait inutile, car la première défenderesse ne pouvait pas être tenue pour responsable des dommages subis par les demandeurs.

4.

Le 29 décembre 2020, les demandeurs ont saisi la Commission de Litiges Voyages.

B. PROCEDURE

5.

Le collège arbitral, après un examen du dossier, se déclare compétent pour connaître de la demande.

C. DEMANDE

6.

Les demandeurs réclament le remboursement d'un montant de 1.999,00 EUR - à diminuer d'un montant de 750,00 EUR en raison du geste commercial dont ils ont déjà bénéficié - ainsi que le remboursement des frais liés à la présente procédure d'arbitrage pour un montant de 750,00 EUR.

Les défenderesses demandent que la demande des demandeurs soit rejetée en raison de son caractère non-fondé et que le collège arbitral déclare que leur geste commercial, dont les demandeurs ont déjà bénéficié, soit considéré comme correct et suffisant.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

7.

Les demandeurs ont réservé un voyage pour le CAP-VERT, avec séjour ALL INCLUSIVE à l'hôtel RIU TOUAREG, vol aller-retour. Le contrat conclu pour ce voyage tombe sous le champ d'application de l'article 2, 3° de la 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 « loi du 21 novembre 2017 »).

La première défenderesse revêt la qualité de détaillant au sens de l'article 2, 9° de la loi du 21 novembre 2017 tandis que la deuxième défenderesse revêt la qualité d'organisateur au sens de l'article 2, 8° de la loi du 21 novembre 2017.

Ces qualifications ne sont pas sujettes à discussion.

E. DISCUSSION

8.

Conformément à l'article 5 de la loi du 21 novembre 2017 l'organisateur, et, le cas échéant, le détaillant lorsque les voyages à forfait sont vendus par l'intermédiaire d'un détaillant, ont, à l'égard des voyageurs, un devoir d'information précontractuelle.

L'article 5, 6° de la loi du 21 novembre 2017 prévoit, plus spécifiquement, que des informations d'ordre général doivent être fournies, concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat de voyage à forfait.

Les demandeurs argumentent que les défenderesses n'ont pas respecté leur obligation d'information.

Les défenderesses contestent cette affirmation. Les informations, concernant les documents de voyage requis, ont été répétées à plusieurs reprises par la première défenderesse, notamment par le biais des moyens suivants :

- Le bon de commande signé par les demandeurs ;
- Le site internet de la deuxième défenderesse sous l'onglet "formalité de voyage" ;
- Le site internet de la deuxième défenderesse sous l'onglet ayant trait à la destination du CAP-VERT.

Les demandeurs reprochent à la première défenderesse de ne pas leur avoir fourni les informations nécessaires oralement lorsqu'ils ont réservé le voyage auprès de l'agence de voyage.

L'article 5.6° de la loi du 21 novembre 2017 prévoit, de manière générale, que des informations générales sur les exigences en matière de passeport doivent être fournies tandis que la manière dont ces informations doivent être transmises est déterminée, entre autres, par les articles 7, 13 et 15 de la loi du 21 novembre 2017. Ces informations peuvent être fournies tant verbalement que par écrit.

Le collège arbitral estime que la position des demandeurs, à savoir que cette information n'a pas été transmise verbalement au moment de la réservation ne peut pas être démontré.

Même si l'information n'a pas été fournie verbalement, cela ne constitue pas un manquement. La loi du 21 novembre 2017 ne stipule d'aucune façon que ces informations doivent être données, à tout le moins, oralement.

9.

Après la visite des demandeurs à l'agence de voyage de la première défenderesse, un bon de commande a été établi. Ce dernier contenait les informations requises relatives aux exigences du passeport.

Par la suite, ce bon de commande a été signé par les demandeurs, ce qu'ils n'ont pas contesté lors de l'audience.

Le collège arbitral constate qu'il n'y a eu aucune violation de l'obligation d'information de la part des défenderesses. Elles ont rempli leur obligation contractuelle d'information.

Le fait de posséder les documents de voyage nécessaires pour accéder au pays de destination relève de la responsabilité des demandeurs.

10.

Les demandeurs ont subi des dommages qui résultent uniquement de leur propre négligence et imprudence. Ce dommage ne peut être imputé aux défenderesses.

En outre, le collège arbitral note que les demandeurs ont déjà reçu une indemnisation des défenderesses par le biais d'un geste commercial d'un montant de 750,00 EUR.

Par conséquent, la demande des demandeurs n'est pas fondée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

Prononce la présente sentence,

Se déclare compétent pour connaître de la demande des demandeurs ;

Déclare la demande des demandeurs contre les défenderesses recevable mais non fondée ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix, à Bruxelles, le 3 août 2021.