

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 21 avril 2022

En cause:

Monsieur A, né le 6 juillet 1942 et domicilié à XXX, XXX et Madame B, née le 3 octobre 1943 et domiciliée à la même adresse,

Demandeurs,

Représentés à l'audience par Mr A,

Contre:

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

Défenderesse,

Représentée à l'audience par Mme C et Mme D

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 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 H, 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 21 février 2022 ;

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

Vu la convocation des parties du 21 février 2022 à comparaître à l'audience du 21 avril 2022 ;

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 21 avril 2022 ;

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 du dossier et pièces déposées par les demandeurs ainsi que de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé, en date du 25 mai 2021, un voyage pour 2 personnes en Grèce (Rhodes), pour la période du 13 au 20 juin 2021, organisé par la défenderesse.

La réservation comprenait les vols aller-retour ainsi que le séjour à l'hôtel Mitsis Grand Beach 4*, en formule all-in.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 1.654 €.

2.

Le 13 juin 2021, les demandeurs se sont présentés au comptoir de la compagnie aérienne SN Brussels Airlines où on leur a demandé de présenter les codes QR correspondant au PLF (*passenger locator form*) nécessaire pour l'entrée en Grèce.

Aux dires des demandeurs, ne disposant que d'un seul formulaire PLF, dit « *familial* », donc d'un seul code QR, ils se sont vu refuser le droit d'embarquer.

3.

Le 14 juin 2021, les demandeurs ont envoyé un courriel au service clientèle de la défenderesse, se plaignant du fait que l'embarquement leur avait été refusé suite à des mauvaises informations fournies par une collaboratrice de la défenderesse.

Ils réclamaient le remboursement du prix de leur voyage et le remboursement intégral de leur frais.

4.

N'ayant pas reçu satisfaction, les demandeurs se sont adressés à la Commission de Litiges Voyages.

Dans le questionnaire de saisine, ils réclament la somme de 1.249,00 EUR, tout en précisant que le voyage leur a coûté 1.742,00 EUR mais qu'ils limitent leur demande pour éviter que la partie défenderesse puisse refuser la procédure d'arbitrage.

2. Qualification de la relation contractuelle

5.

En se basant sur les pièces du dossier soumis à son appréciation, le Collège Arbitral constate que 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 « *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.

La partie demanderesse doit ainsi être considérée comme « *voyageur* » (notamment une personne « *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 « organisateur » (notamment « un 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 ») au sens de l'article 2,8° de la Loi.

3. Discussion

6.

La partie demanderesse soutient qu'elle disposait d'un PLF tout à fait valable, soit un PLF dit « familial » qui reprenait le nom et l'identité tant de Monsieur A que de Madame B, et que la partie défenderesse leur aurait dû avertir qu'un tel document n'était pas accepté par la compagnie aérienne.

7.

À l'audience Monsieur A n'a pu produire que la première page du PLF qu'il a rempli avant son départ pour la Grèce. Cette page ne mentionne pas le nom de l'ensemble des passagers pour lesquels le PLF a été établi mais seulement son propre nom. Monsieur A prétend que le nom de son épouse figurait à la seconde page mais qu'il n'a plus pu télécharger le document en son entier, vu qu'au bout d'un certain temps ces documents sont enlevés de l'Internet.

8.

La partie défenderesse soutient qu'en principe un PLF dit « familial », lorsque celui-ci est correctement rempli, est accepté sans aucun problème par les compagnies aériennes et qu'elle n'a jamais reçu de plaintes d'autres voyageurs à ce sujet.

Elle produit, à titre d'exemple, un PLF dit « familial » qu'elle a rempli elle-même et d'où résulte que dans ce cas le nom de l'ensemble des voyageurs apparaît bien sur la première page du document.

9.

En l'occurrence, et vu ce qui précède, le Collège Arbitral ne peut que constater que les demandeurs restent en défaut d'apporter la preuve de ce que l'embarquement leur a été refusé à tort et que, de ce fait, ils auraient droit à compensation de la part de la partie défenderesse.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable mais non fondée et en déboute les demandeurs.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix, le 21 avril 2022.