

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 12 mars 2019

En cause:

Mr. et Mme. A-B, XXX, XXX

Demandeurs,

présents à l'audience .

Contre:

OV sa , ayant son siège XXX, XXX ;

Lic. XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse,

représentée à l'audience par Mr. C, Quality Team Supervisor

Nous soussignés:

Mr. D, président du collège arbitral ;
Mme. E, représentant les consommateurs ;
Mr. F; représentant les consommateurs ;
Mme. G; représentant l'industrie du tourisme ;
Mr. H, représentant 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 par Mme I, secrétaire général, 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, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 27/12/2018;
Vu le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
Vu les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles;
Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
Vu la convocation des parties à comparaître à l'audience du 12/03/2019;
Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 12/03/2019;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 22/08/2018 par l'intermédiaire agence IV, XXX les demandeurs ont réservé auprès de OV un voyage pour 4 personnes à Hurghada, Egypte, du 04 au 13/11/2018 avec séjour à l'hôtel J, all in, vols BRU-Hurghada et Hurghada-BRU, voyage organisé et confirmé par OV sa au prix de 3.930,09€.

Que dès lors des contrats ont été conclus au sens de la loi du 21/11/2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Que l'action, telle qu'introduite dans les délais, doit dès lors être déclarée recevable, aucun moyen valable d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

QUANT AUX FAITS :

Il résulte des dossiers déposés par les parties que le 22/08/2018 par l'intermédiaire l'agence IV, XXX, les demandeurs ont réservé auprès de OV un voyage pour 4 personnes à Hurghada, Egypte, du 04 au 13/11/2018 avec séjour à l'hôtel J, all in, vols BRU-Hurghada et Hurghada-BRU, voyage organisé et confirmé par OV sa au prix de 3.930,09€.

Les informations générales et spéciales concernant les documents requis sont données aux voyageurs sur le bon de commande, dans le voucher Informations Importantes, le site du SPF Affaires Etrangères, le site web OV et les documents de voyage.

Le jour du départ les demandeurs se sont vus refuser l'embarquement, leur carte d'identité n'étant plus valable au moins 6 mois après la date de retour. Mr. et Mme. A – B ne sont dès lors pas partis.

Les demandeurs n'ont pas accepté les propositions que l'agence IV, XXX a encore fait pour que les demandeurs puissent encore repartir à moindre coût.

Mr. et Mme. A – B regrettent que l'agent de voyage ne les a pas informé sur la règle de validité des cartes d'identité et n'a jamais vérifié la validité de leurs cartes d'identité. Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 27/12/2018 les demandeurs formulent leur plainte contre OV et exigent un remboursement de 1.965,05€ .

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

Les demandeurs soumettent le litige au collège arbitral de la Commission Litiges Voyages avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 27/12/2018, c.à.d. moins de deux ans après la date à laquelle le contrat dispose que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend. (art. 77 loi 21/11/2017).

Le 22/08/2018 par l'intermédiaire l'agence IV, XXX, les demandeurs ont réservé auprès de OV un voyage pour 4 personnes à Hurghada, Egypte, du 04 au 13/11/2018 avec séjour à l'hôtel J, all in, vols BRU-Hurghada et Hurghada-BRU, voyage organisé et confirmé par OV sa au prix de 3.930,09€.

Malgré toutes les informations données, pas au moins sur le bon de commande/contrat de voyage qui a été remis aux voyageurs à l'agence, les demandeurs se sont présentés à l'aéroport avec

une carte d'identité qui n'était plus valable au moins 6 mois après la date de retour. Se voyant refuser l'embarquement, la carte d'identité n'étant plus valable au moins 6 mois après la date de retour, Mr. et Mme. A – B ne sont pas partis.

S'il y a sans doute obligation légale pour l'organisateur et le détaillant de communiquer les informations concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, il y a dans le cas présent lieu de constater que tous ont amplement satisfait à cette exigence.

Il n'y a par contre aucune obligation légale pour l'organisateur et le détaillant de contrôler ou vérifier la validité après retour des passeports et encore moins de libérer les voyageurs de toute responsabilité et tous soins ; raison de plus pour laquelle dans les Informations Importantes l'attention du voyageur est attiré sur son obligation de toujours respecter les formalités d'entrée exigées par le pays de destination.

Examen fait de tous les éléments du dossier on peut constater que dans le cas présent aucune faute ni manque aux obligations ayant causé un dommage aux voyageurs n'est démontré dans le chef de OV sa.

Toute demande de remboursement ou dédommagement s'avère donc non fondée.

PAR CES MOTIFS
LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande des demandeurs contre OV sa recevable mais non-fondée.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 12.03.2019.

Le Collège Arbitral