

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE du 24 mai 2022

En cause :

Monsieur A, de nationalité française, né le 8 avril 1966, domicilié à XXX, XXX, en France.

Madame Géraldine HORRACH, de nationalité française, née le 24 mars 1973, domiciliée à XXX, XXX, en France;

Demands non présents lors de l'audience ;

Contre:

SA IV, dont le siège social est sis à XXX, XXXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000, et représentée par Monsieur C, Quality Team Supervisor;

Défenderesse comparissant à l'audience ;

Nous soussignés:

1° Maître D, Président du Collège Arbitral,

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

3° Madame F, représentant le secteur de la consommation,

4° Madame G, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,

5° Monsieur H représentant le secteur de l'industrie du tourisme,

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé à 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 à City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles,

assistés de Madame I, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante:

Vu :

- 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 21/03/2022 ;

- 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 21/03/22 ;
- Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 24/05/22.

A. FAITS

1.

Les Demandeurs ont réservé, en date du 24 août 2021, un voyage aux Maldives du 12 novembre 2021 au 19 novembre 2021 pour deux adultes en pension complète au THULHAGIRI ISLAND RESORT & SPA.

Avant le départ pour les Maldives, les Demandeurs n'ont pas rempli le formulaire "IMUGA". Ce formulaire doit être complété au moins 72 heures avant le vol. Ils ont donc été refusés par l'employé de CAE de prendre place dans l'avion.

Suite à ce refus, les Demandeurs ont dû rester deux nuits à Bruxelles en attendant leurs nouveaux vols.

2.

Selon les Demandeurs, La Défenderesse ne les a pas informés de la nécessité du formulaire "IMUGA". Son site internet ne le mentionnait pas non plus, selon eux.

3.

Suite au refus d'embarquement, les Demandeurs ont effectué les démarches nécessaires pour se mettre en règle et pour pouvoir partir aux Maldives. Pour cela, de nouveaux vols (aller-retour) ont été réservés auprès de CAE pour un montant supplémentaire de 2.440,84 EUR.

La Défenderesse soulève que CAE a automatiquement annulé le vol de retour en raison de la politique "no-show". En effet, le "no-show" pour un vol aller, entraîne automatiquement la perte du vol retour chez CAE.

4.

Les Demandeurs ont demandé à la Défenderesse de les indemniser pour les frais supplémentaires qu'ils ont dû engager pour pouvoir partir en vacances ainsi que de leur rembourser la partie des vacances qu'ils ont manquée.

La Défenderesse a répondu qu'il incombait aux Demandeurs de s'informer correctement sur les mesures sanitaires et de les respecter. En outre, elle a affirmé avoir informé de manière adéquate les Demandeurs sur les mesures en vigueur dans leur lieu de destination et a refusé de payer une quelconque compensation.

Le 21 mars 2022, les Demandeurs ont saisi la Commission de litiges Voyages de la présente affaire.

B. PROCÉDURE

5.

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

C. DEMANDES

6.

Les Demandeurs réclament le remboursement des nouveaux vols qu'ils ont dû payer, pour un montant de 2.440,84 EUR. Ils demandent aussi le remboursement de deux nuits au THULHAGIRI ISLAND RESORT & SPA en pension complète, qu'ils auraient dû passer là-bas.

Les Demandeurs demandent également le remboursement du trajet aller-retour en taxi de Zaventem jusqu'au centre de Bruxelles, des nuits passées à l'hôtel Ibis à Bruxelles et de deux repas dans des restaurants à Bruxelles. Le montant total de se remboursement est fixé à 2.990,84 EUR.

Le Défenderesse soutient que la demande des Demandeurs est recevable, mais non fondée.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

7.

Il ressort des pièces du dossier que la Défenderesse, en l'espèce, a agi en tant qu'organisatrice à l'égard des Demandeurs. De la sorte, un contrat de voyage à forfait a été conclu au sens de l'article 2, 3° de la loi du 21 novembre 2017.

Ces qualifications ne sont pas sujettes à discussion.

E. DISCUSSION

8.

En raison du fait que les Demandeurs n'avaient pas rempli le formulaire "IMUGA", ils se sont vu refuser l'accès à leur vol vers les Maldives. La présente affaire porte sur la question de savoir si la Défenderesse a suffisamment informé les Demandeurs des mesures sanitaires en vigueur sur leur lieu de destination.

9.

En ce qui concerne la nécessité du formulaire "IMUGA", les Demandeurs estiment que la Défenderesse ne les a pas suffisamment informés.

La Défenderesse, quant à elle, soulève avoir suffisamment informé les Demandeurs. Elle renvoie à la rubrique "info destination" du contrat de voyage à forfait, où il est indiqué que des restrictions liées au COVID-19 peuvent être applicables à la destination de voyage et que le voyageur peut consulter le site internet des autorités locales, le site internet des Affaires étrangères et qu'il peut aussi s'adresser à l'ambassade ou au consulat de leur destination, pour toute information complémentaire.

De plus, la Défenderesse fait référence à son site internet Tui.be. Elle argumente que toutes les informations nécessaires y sont indiquées. Le site mentionne aussi que le client doit vérifier la réglementation applicable pour sa destination et les conditions sanitaires d'accès :

"[...] il vous combe de veiller à répondre aux conditions sanitaires et d'admission des pays vers lesquels vous voyagez et à être en possession de tous les documents de voyage requis. [...] Nous vous recommandons vivement de vérifier les dernières mises à jour peu avant le début de votre voyage (vol)."

Selon la Défenderesse, son site Internet contient, aussi, des informations détaillées sur les mesures en vigueur dans les différentes destinations de vacances qu'elle propose. Ce site est régulièrement mis à jour.

Toutefois, ni la Défenderesse ni les Demandeurs ne peuvent fournir de preuve des informations contenues sur ce site internet, peu avant le départ prévu des Demandeurs, le 12 novembre 2021.

10.

L'article 5, 6° 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 " la loi sur les voyages ") prévoit que l'organisateur doit fournir des informations au voyageur avant la conclusion du contrat :

« des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires du pays de destination »

Le contrat de voyage à forfait ou la confirmation de ce contrat doit contenir ces informations.

Par conséquent, l'organisateur d'un voyage à forfait est tenu d'informer le voyageur des formalités sanitaires applicables.

11.

D'ailleurs, l'étendue de cette obligation de l'organisateur est précisée dans le projet de loi :

« Le voyageur doit aussi recevoir l'information sur les formalités applicables en matière de passeport et de visa dans le pays de destination. Les informations relatives au délai approximatif d'obtention des visas peuvent être fournies sous la forme d'un renvoi aux informations officielles du pays de destination par exemple via un hyperlien vers cette information officielle et sur les obligations qui sont d'application pour les passeport et visa dans le pays de destination. Des informations sont également données sur les formalités en vigueur dans le domaine de la santé, comme en matière de vaccinations obligatoires. »

Le projet de loi susmentionné ne renvoie qu'au terme "informations". Ces informations peuvent être fournies sous la forme d'une référence aux normes officielles (gouvernementales) applicables dans le pays de destination.

12.

Au moment du début du voyage à forfait des Demandeurs, la pandémie de COVID-19 faisait toujours rage. Cependant, cela durait aussi depuis un certain temps. À ce moment-là, il était donc de notoriété publique que divers pays prenaient des mesures pour minimiser l'impact du virus COVID-19 sur la santé publique. Ces mesures édictées dans le monde entier ont rendu difficiles les déplacements.

13.

Les mesures sanitaires évoluant rapidement et variant d'un pays à l'autre, voire d'une région à l'autre, il était très difficile pour les organisateurs de fournir à tout moment aux voyageurs des informations récentes sur les mesures en vigueur dans toutes les destinations qu'ils proposaient.

14.

La Défenderesse a attiré l'attention des Demandeurs à plusieurs reprises, dans le contrat de voyage à forfait et dans les documents de voyage, sur le fait que des mesures sanitaires suite à la pandémie de COVID-19 pouvaient s'appliquer à leur destination. La Défenderesse a invité les Demandeurs à s'informer via les différents sites Internet gouvernementaux.

Numéro de dossier : SA2022-021

La Défenderesse a, elle-même, également créé un site internet contenant des informations détaillées à ce sujet. Il n'est pas clair si ce site Internet, tui.be, mentionnait, au début du voyage à forfait des Demandeurs, que ces derniers devaient disposer d'un formulaire "IMUGA".

En tout état de cause, il incombait également aux Demandeurs de s'informer sur les mesures sanitaires en vigueur pour le lieu de destination.

15.

A la vue de ce qui précède, le Collège Arbitral estime que la Défenderesse a suffisamment rempli son obligation d'information.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

Prononce la présente sentence de manière contradictoire ;

Se déclare compétent pour connaître de la demande des Demandeurs ;

Déclare la demande des demandeurs à l'encontre de la Défenderesse recevable et mais non fondée

Par conséquent, déboute les Demandeurs ;

Ainsi jugé à la majorité des voix, à Bruxelles, le 24 mai 2022.