

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 29 NOVEMBRE 2018**

**En cause:**

Monsieur A et Madame B domiciliés à XXX, XXX, agissant en leurs propres noms ainsi qu'en leur qualité de représentants de l'enfant mineur C

Demandeurs

Représentés à l'audience par Monsieur A.

**Contre:**

La **OV**, ayant son siège social sis à XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro XXX.

Défenderesse

Représentée à l'audience par Monsieur D, Quality Team Supervisor.

**Nous soussignés:**

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

Madame F, en sa qualité de représentante des consommateurs;

Madame G, en sa qualité de représentante des consommateurs;

Madame H, en sa qualité de représentante de l'industrie du tourisme;

Monsieur I, 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 J, 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 septembre 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 29 novembre 2018;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 29 novembre 2018.

**B. En ce qui concerne le fond de l'affaire**

**1. Les faits**

**1.**

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage au Cap Vert pour 3 personnes, dans la période allant du 27 octobre au 3 novembre 2017.

La réservation comportait les vols aller-retour et l'hébergement à l'hôtel XXX 5\*, en régime all-inclusive.

Le prix de la réservation s'élevait à la somme de 2.723,- €.

**2.**

Il découle du dossier soumis à l'appréciation du Collège Arbitral que le premier demandeur, Monsieur A, n'a pas été autorisé à faire le check-in pour le vol aller du voyage de BRUXELLES à SAL (Cap Vert) et n'a pas pu embarquer sur ce vol.

Plus particulièrement, il a été constaté que le premier demandeur ne disposait pas d'un passeport international avec une validité d'au moins 6 mois.

Selon la défenderesse et les préposés de la compagnie aérienne (responsable pour l'exécution du vol aller du voyage), la législation locale exigeait que le premier demandeur dispose d'un passeport international avec une validité d'au moins 6 mois pour pouvoir entrer au Cap Vert. Selon eux, la compagnie aérienne s'exposait à des lourdes amendes si elle prêtait son concours à une violation de la législation locale en matière d'accès au territoire du pays et, afin d'éviter de se voir infliger de telles amendes, elle se serait vue obligée de refuser l'embarquement au premier demandeur.

Par contre, la deuxième demanderesse ainsi que le bébé des demandeurs disposaient bel et bien des documents requis pour faire le check-in et embarquer, et ils sont partis comme prévu, tout en espérant que le premier demandeur trouverait une solution pour les rejoindre plus tard pendant leur semaine de vacances.

Finalement, il s'est avéré que le premier demandeur n'a pas réussi à rejoindre sa famille.

**3.**

Les demandeurs estiment que la défenderesse a commis une erreur en refusant le premier demandeur d'embarquer à son vol BRUXELLES - SAL.

Dans le questionnaire, la position et les plaintes des demandeurs sont résumées de la manière suivante :

*«OV m'a injustement empêché d'embarquer sous prétexte que mon passeport devait avoir une durée de validité de 6 mois après l'entrée.*

*C'est en effet ce que OV mentionne pour les citoyens de nationalité belge dans leurs conditions spécifiques (voir tickets) ; pour les ressortissants étrangers, ils les invitent à prendre contact avec les autorités du Cap Vert de leur pays.*

*Etant de nationalité néerlandaise, j'avais contacté par téléphone le Consulat "CAP VERT" de Rotterdam qui m'avait confirmé qu'il fallait **un passeport valable pour la durée du séjour, une preuve de résidence sur place et la preuve du vol de retour.** Cette information est également disponible sur leur site.*

*Mon passeport était valable jusqu'au 5 décembre 2017 soit un mois après le retour.*

*J'ai demandé aux hôtesse le jour du départ de vérifier mes dires en consultant le site des instances officielles du CAP VERT. (consulat CABO VERDE de Rotterdam, ambassade CABO VERDE de Bruxelles).*

*Mais les sources de OV sont le Ministère Belge des affaires étrangères (voir leur réponse); hors sur le site de ce Ministère, à l'onglet "document de voyage" il y est fait mention d'une clause de non responsabilité concernant les informations disponibles et une recommandation de vérifier les informations auprès des ambassades et consulats du pays de destination.*

*D'autre part, OV a proposé de prendre à sa charge les formalités de VISA lors de l'entrée au Cap Vert et pour se faire nous a demandé de rentrer toutes les informations concernant les passeport une semaine avant le départ (date de validité, émetteur,...).Aucune alerte n'a été émise lors de l'entrée de ces informations sur leur site. Donc, je n'avais aucune raison de douter de la validité de mon passeport pour rentrer au Cap Vert.*

*Enfin, aucune solution acceptable n'a été apportée afin que je puisse rejoindre ma femme et mon bébé lorsque j'ai téléphoné le matin même de mon départ au Call Center de OV. »*

Dans le cadre de la présente procédure, les demandeurs réclament le remboursement intégral du prix de leur voyage, soit la somme de 2.723,- €.

#### **4.**

La défenderesse conteste toute responsabilité dans son chef. A cet égard, elle a formulé sa position dans son courrier du 2 février 2018, de la manière suivante :

*« Nous référons à nos conditions de voyages.*

#### ***Le Conseil aux voyageurs le plus récent des Affaires étrangères***

*Le service public fédéral des Affaires étrangères dispose des informations les plus actuelles concernant la sécurité et les questions sanitaires dans les différentes destinations. Pour consulter les conseils aux voyageurs les plus récents (y compris les conseils en matière de sécurité, de législation locale et de formalités de voyage), rendez-vous sur le site suivant: [http://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager\\_a\\_letranger/conseils\\_par\\_destination](http://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger/conseils_par_destination)*

*Un conseil aux voyageurs peut évoluer. Pensez donc à vérifier régulièrement si une modification a été apportée au conseil aux voyageurs.*

*Vous pouvez en outre vous inscrire sur le site <https://travellersonline.diplomatie.be>. Pour plus d'informations à ce sujet, nous vous renvoyons sur ce site.*

*En tant qu'organisateur de voyage consciencieux, OV. suit scrupuleusement les conseils aux voyageurs décrétés par le service public fédéral des Affaires étrangères.*

## **Formalités de voyages**

### **1. Général**

*Tout passager (y compris les enfants et les bébés) doit, au moment de l'embarquement, pouvoir présenter une pièce d'identité officielle valable, avec photo (passeport ou pièce d'identité nationale officielle) conforme au nom mentionné dans le dossier de réservation.*

*Il doit également pouvoir prouver qu'il est en règle avec les formalités de voyage en vigueur dans le pays de départ et exigées par le service d'immigration et les autres autorités dans le pays de la destination réservée auprès de OV, même si le voyage est poursuivi avec un autre transporteur.*

*Tous les frais découlant du non-respect de ces règles sont à charge du voyageur. Consultez les conditions de transport.*

*Vous trouverez ci-dessous les formalités requises pour un voyage à l'étranger.*

### **CAP-VERT**

*Pour les îles du Cap-Vert, vous devez disposer d'un visa et d'un passeport international valable encore 6 mois après la date d'arrivée.*

*Visa: A l'arrivée, il faut payer +/- 45 euros pour le visa.*

*Vous pouvez toutefois l'obtenir avant votre départ à l'ambassade des îles du Cap-Vert: Avenue Jeanne 29, 1050 Bruxelles, tél. 02/643.62.70, fax 02/646.33.85, emb.caboverde@skynet.be*

*Pour tout séjour de plus de 30 jours, vous devez vous-même faire prolonger votre visa sur place et les frais sont à votre charge. Ce prolongement doit être effectué dans les 14 nuits suivant votre arrivée au Cap-Vert.*

*Certains pays sont particulièrement exigeants en matière de durée de validité du passeport. En effet, la durée de validité du passeport doit être de 6 mois après la date d'arrivée à la destination. Les compagnies aériennes ont le droit de vous refuser l'accès à bord si votre passeport ne répond pas aux critères de validité.*

*Conformément à la législation de la destination, le passeport doit également être valable 6 mois après la date d'arrivée dans le pays. Il arrive très rarement que l'immigration laisse entrer une personne avec un passeport avec une durée de validité plus courte ou que les autorités soient moins strictes, mais il n'y a aucune garantie. Les services compétents du pays de destination nous conseillent toujours de respecter la durée de validité de 6 mois après la date d'arrivée.*

*Nos partenaires ont bien vérifié vos documents et votre demande pour les documents et les visa. Votre passeport était valable jusqu'au 5 décembre 2017 et devait être valable jusqu'au 27/4/2018.*

*Nous avons vérifié avec la direction de l'hôtel XXX s'il y avait une possibilité d'obtenir un remboursement des nuitées.*

*L'hôtelier nous informe que 100% de frais d'annulation ont été chargés. Nous ne pouvons donc pas rembourser les nuitées non prestées pour monsieur A.*

*Toutefois, nous comprenons les désagréments subis et nous sommes, à titre commercial et exceptionnellement, prêts à accorder le remboursement le voyage de monsieur A, ceci pour le montant total de 1274 euros.*

*Le montant total de 1274 euros sera remboursé dès que nous obtiendrons votre accord et vos coordonnées bancaires avec codes IBAN et BIC. »*

La défenderesse estime qu'elle ne peut être tenue responsable pour le refus d'embarquement du premier demandeur. Cependant, elle s'est montrée disposée à rembourser la somme de 1.274,- € aux demandeurs, « à titre commercial et exceptionnellement », et ce avant l'introduction de la présente procédure.

A l'audience du 29 novembre 2018, le représentant de la défenderesse a confirmé que cette proposition était maintenue et qu'elle restait disposée à rembourser la somme de 1.274,- € aux demandeurs.

## 2. Qualification de la relation contractuelle

5.

Il résulte des pièces du dossier soumis au Collège arbitral que la défenderesse est intervenue en tant qu'organisateur de voyage au sens de la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et d'intermédiaire de voyages (ci-après « la Loi ») vis-à-vis des demandeurs, voyageurs, et qu'il existe dès lors un contrat d'organisation de voyage entre eux.

Cette qualification n'est pas contestée par la défenderesse.

## 3. A titre préliminaire : les aspects procéduraux

6.

A l'audience du 29 novembre 2018, le premier demandeur a voulu déposer des nouvelles pièces, qui n'avaient pas été déposées conformément au calendrier de procédure fixée par la Commission de Litiges Voyages et qui n'ont pas été communiquées, avant ladite audience à la défenderesse ni au Collège Arbitral.

La défenderesse s'oppose au dépôt de ces nouvelles pièces, dont elle n'a pas pu prendre connaissance.

Le Collège Arbitral ne peut que constater que la production et du dépôt de nouvelles pièces par les demandeurs, pour la première fois à l'audience de plaidoiries, sans même les avoir transmises préalablement à la défenderesse, n'irait pas uniquement à l'encontre du respect du calendrier de procédure fixée par la Commission de Litiges Voyages mais entraînerait également une violation des droits de la défense de la défenderesse, qui a confirmé être opposée au dépôt desdites pièces.

Dès lors, le Collège Arbitral n'accepte pas la production et du dépôt de nouvelles pièces par les demandeurs et les écarte des débats.

Les demandeurs soulèvent que la production tardive de ces pièces résulte du dépôt et de la communication tardifs des conclusions par la défenderesse, le 23 novembre 2018, en dépit du calendrier de la procédure fixée par la Commission de Litiges Voyages.

Dans ce cadre, les demandeurs s'opposent également à ce dépôt et cette communication tardifs.

Dès lors, le Collège Arbitral n'accepte pas la production et du dépôt de nouvelles pièces par les demandeurs et les écarte des débats.

Le calendrier de procédure fixée par la Commission de Litiges Voyages prévoyait le 4 novembre 2018 comme date ultime pour le dépôt et la communication des conclusions par la défenderesse.

Les conclusions de la défenderesse ont été déposées en date du 23 novembre 2018, soit 19 jours après la date ultime fixée dans le calendrier de la procédure.

Le Collège Arbitral estime que les droits de la défense des demandeurs ont ainsi été violés. Les conclusions de la défenderesse déposées en date du 23 novembre 2018 sont par conséquent également écartées des débats.

#### 4. Discussion

7.

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage au Cap Vert pour 3 personnes, pour la période allant du 27 octobre au 3 novembre 2017. La réservation comportait les vols aller-retour et l'hébergement à l'hôtel XXX, 5\*, en régime all-inclusive et le prix de la réservation s'élevait à la somme de 2.723,- €.

Le 27 octobre 2017, il a été constaté que le premier demandeur ne disposait pas d'un passeport international avec une validité d'au moins 6 mois. Selon la défenderesse et les préposés de la compagnie aérienne (responsable pour l'exécution du vol aller du voyage), la législation locale exigeait que le premier demandeur dispose d'un passeport international avec une validité d'au moins 6 mois pour pouvoir entrer le Cap Vert. Selon eux, la compagnie aérienne s'exposait à de lourdes amendes si elle prêtait son concours à une violation de la législation locale en matière d'accès au territoire du pays et, afin d'éviter de se voir infliger de telles amendes, elle se serait vue obligée de refuser l'embarquement au premier demandeur.

Les demandeurs contestent cette position et estiment que la défenderesse a commis une faute en refusant au premier demandeur l'embarquement sur son vol BRUXELLES - SAL. L'exigence d'un passeport valable pour une durée d'au moins de 6 mois ne s'appliquerait pas pour les voyageurs de nationalité néerlandaise, comme le premier demandeur.

#### 8.

Les parties s'accordent sur le fait que la défenderesse a informé les demandeurs du fait que les voyageurs de nationalité belge devaient disposer d'un passeport international avec une validité d'au moins 6 mois après la date d'arrivée pour pouvoir entrer au Cap Vert.

Elles s'accordent également sur le fait que la défenderesse avait indiqué que les « citoyens non belges doivent s'informer auprès des instances compétentes (ambassade ou consulat) pour connaître les documents de voyage requis ».

Ainsi, le premier demandeur devait se renseigner auprès « des instances compétentes (ambassade ou consulat) » afin de s'assurer qu'il disposait des documents de voyages requis pour pouvoir entrer au Cap Vert.

Les demandeurs invoquent qu'ils se sont informés auprès du Consulat du Cap Vert à Rotterdam et que celui-ci leur avait confirmé que le passeport du premier demandeur était parfaitement valable pour se rendre au Cap Vert pour y passer une semaine de vacances en novembre 2017.

Sur base des explications des demandeurs repris au dossier soumis à son appréciation et exposées lors des débats menés à l'audience du 29 novembre 2018, le Collège Arbitral ne peut se défaire de l'impression que les demandeurs confondent les conditions pour l'octroi d'un visa avec les exigences de la durée de validité du passeport international.

Ainsi, les pièces produites par les demandeurs ont toutes trait aux conditions pour l'obtention d'un visa et non aux exigences de la durée de validité du passeport international.

En tout état de cause, les demandeurs ne démontrent pas que le premier demandeur ne devait *pas* disposer d'un passeport international avec une validité d'au moins 6 mois pour pouvoir entrer au Cap Vert.

A cet égard, le Collège Arbitral constate qu'une des pièces des demandeurs même (origine : site Web [www.capeverde-visa.com](http://www.capeverde-visa.com)) mentionne expressément que le passeport doit être valable jusqu'au 6 mois après la date de départ.

Le Collège Arbitral estime ainsi que les demandeurs restent en défaut de prouver, dans le chef de la défenderesse, une faute de nature à mettre sa responsabilité en cause.

Les demandeurs sont dès lors déboutés de leur demande.

**9.**

Le Collège Arbitral prend acte du fait que la défenderesse s'est montrée disposée à rembourser la somme de 1.274,- € aux demandeurs, son représentant ayant confirmé, à l'audience du 29 novembre 2018, que cette proposition était maintenue et qu'elle restait disposée à rembourser la somme de 1.274,- € aux demandeurs.

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Dit la demande recevable mais non fondée et en déboute les demandeurs,

Prend acte du fait que la défenderesse indique rester disposée à rembourser la somme de 1.274,- € aux demandeurs.

Ainsi jugé à Bruxelles à la majorité des voix le 29 novembre 2018