

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 12/03/2015

En cause:

Monsieur A, domicilié XXX et son épouse Mme B, domiciliée à la même adresse,

Demandeurs

représentés à l'audience par Mtre. C, avocat, XXX Monsieur A comparaisant personnellement à l'audience;

Contre:

OV, ayant son siège social XXX.

Lic XXX N° Entreprise XXX

Défenderesse

représentée à l'audience par Mme. D

Nous soussignés:

1. Monsieur XXX, président du collège arbitral,
2. Madame XXX, représentant les consommateurs,
3. Madame XXX, représentant les consommateurs,
4. Madame XXX, représentant l'industrie du tourisme,
5. Monsieur XXX, représentant l'industrie du tourisme,

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles,

assistés de Madame XXX en qualité de greffier,

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 à 1210 Bruxelles,

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 21.01.2015 ;

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 12.03.2015 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 12.03.2015 ;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que le 08.12.2014 les demandeurs ont réservé par internet un voyage pour 3 p. aux îles Cap-Vert, Sal, Santa Maria du 11 au 18.12.2014, avec séjour à l'hôtel A,4*, voyage organisé par la défenderesse, au prix global de 1.507,25€.

Que dès lors un contrat de voyages a été conclu au sens de l'art. 1 de la loi du 16.2.1994 relative aux contrats de voyages.

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

QUANT AUX FAITS :

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 le 08.12.2014 les demandeurs ont réservé en last minute par internet un voyage pour 3 p. aux îles Cap-Vert, Sal, Santa Maria du 11 au 18.12.2014, avec séjour à l'hôtel A,4*, voyage organisé par la défenderesse, au prix global de 1.507,25€. Le 09.12.2014 le voyage a été confirmé aux voyageurs.

Le petit garçon des demandeurs n'ayant qu'une carte d'identité électronique belge et pas de passeport, le 11.12.2014 les demandeurs n'ont pu prendre le vol pour aller en vacances.

OV s'en réfère à ses conditions spéciales de voyages, aux conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, au site www.diplomatie.belgium.be, et - puisque les demandeurs ont réservé par le site web OV,- à la rubrique d'information que les demandeurs pouvaient y consulter:

Info Voyage Cap Vert, Documents de voyage:

Documents requis: passeport international encore valable au minimum 6 mois après l'arrivée au Cap-Vert pour refuser tout dédommagement aux demandeurs.

Les demandeurs, ayant payé un montant de 150,72€ en caution pour les frais d'arbitrage, exigent dans le questionnaire dd. 21.01.2015 un dédommagement de 1.507,25€ et puis en conclusions dd. 19.2.2015, s'en réfèrent à la Loi du 16.2.1994 régissant les contrats de voyages, art. 7 et 22, par extension de leur demande: remboursement du prix du voyage 1.507,50€ et dédommagement moral de 500,00€ et dépens de la procédure y compris 1.100,00€ d'indemnité de procédure

Les dernières conclusions de la défenderesse, reçues au greffe le 03.3.2015, sont écartées des débats parce que la défenderesse les aurait communiquées tardivement.

DISCUSSION:

- Fondement de la demande:

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 le 08.12.2014 les demandeurs ont réservé en last minute par internet un voyage pour 3 p. aux îles Cap-Vert, Sal, Santa Maria du 11 au 18.12.2014, avec séjour à l'hôtel A,4*, voyage organisé par la défenderesse, au prix global de 1.507,25€. Le 09.12.2014 le voyage a été confirmé aux voyageurs.

L'enfant des demandeurs n'ayant qu'une carte d'identité électronique belge et non pas de passeport, le 11.12.2014 les demandeurs n'ont pu prendre le vol pour aller en vacances.

Les demandeurs, ayant payé un montant de 150,72€ en caution pour les frais d'arbitrage, exigent dans le questionnaire dd. 21.01.2015, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 21.01.2015, un dédommagement de 1.507,25€ et puis en conclusions dd. 19.2.2015, s'en réfèrent à la Loi du 16.2.1994 régissant les contrats de voyages, art. 7 et 22, par extension de leur demande:

- remboursement du prix du voyage 1.507,50€
- dédommagement moral de 500,00€
- dépens de la procédure y compris 1.100,00€ d'indemnité de procédure

OV s'en réfère à ses conditions spéciales de voyages, aux conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, au site www.diplomatie.belgium.be, et - puisque les demandeurs ont réservé en last minute par internet au site web OV,- à la rubrique d'information que les demandeurs pouvaient y consulter:

*Info Voyage Cap Vert, Documents de voyage:
Documents requis: passeport international encore
valable au minimum 6 mois après l'arrivée au Cap-Vert.*

Aussi bien l'art. 3 des Conditions Générales de la Commission de Litiges Voyages que l'art. 7 de la loi du 16.2.1994 régissant les contrats de voyages obligent l'organisateur de voyages et/ou l'intermédiaire de voyages de communiquer aux voyageurs avant la conclusion du contrat par écrit toute information concernant passeports et visa. L'art.22 de la loi du 16.2.1994 régissant les contrats de voyages prévoit qu'outre l'obligation d'information, l'intermédiaire de voyages a une obligation générale de conseil.

Les demandeurs ont choisi de faire leur réservation en last minute par internet sur le site web OV, c.à.d. sans faire appel aux services d'information et de conseil d'un intermédiaire de voyages.

La défenderesse, organisateur du voyage, n'a apparemment pas commis de faute ni de manque aux obligations en relation avec l'art.22 de la loi du 16.2.1994 régissant les contrats de voyages prévoyant qu'outre l'obligation d'information, l'intermédiaire de voyages a une obligation générale de conseil.

La confirmation de voyage dd. 09.12.2014 mentionne clairement:

*LES CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VOYAGE SONT MENTIONNEES DANS LA BROCHURE/LE PROGRAMME SE RAPPORTANT AU VOYAGE RESERVE. CES CONDITIONS SONT A NOUVEAU JOINTES A LA PRESENTE CONFIRMATION DE VOYAGE ET PEUVENT EGALEMENT ETRE CONSULTEES SUR NOTRE SITE WEB 24 HEURES SUR 24 . LE CLIENT DECLARE AVOIR RECU CES CONDITIONS, LES AVOIR LUES ET ACCEPTER LEURS DISPOSITIONS.
FORMALITES DE VOYAGES OBLIGATOIRES POUR LES VOYAGEURS DE NATIONALITE*

En mail du 17.12.2014 le demandeur écrit que OV n'a jamais écrit nulle part sur la nécessité de passeport pour ce voyage.

Il résulte toutefois de l'examen des dossiers et des pièces déposés par les parties que sur le même site web OV où ils ont fait leur réservation, les demandeurs pouvaient trouver une rubrique d'information :

*Info Voyage Cap Vert, Documents de voyage:
Documents requis: passeport international encore valable au minimum 6 mois après l'arrivée au Cap-Vert
Informations pratiques concernant les documents de voyage: www.diplomatie.be*

Le site www.diplomatie.be mentionne aussi la nécessité d'un passeport avec validité de minimum 6 mois à partir de la date d'entrée.

La thèse que la défenderesse aurait manqué aux obligations de l'article 7 de la loi du 16.2.1994 régissant les contrats de voyages ne tient donc pas debout, la défenderesse - bien qu'il s'agissait d'une réservation en last minute par internet - ayant donc bien communiqué par écrit aux voyageurs avant la conclusion du contrat toute information concernant passeports et visas.

Il faut par contre constater que les demandeurs - ayant choisi de faire leur réservation en last minute par internet sur le site web OV, c.à.d. sans faire appel aux services d'information et de conseil d'un intermédiaire de voyages - ont apparemment omis de consulter les informations disponibles.

Il en résulte que la demande des demandeurs s'avère donc entièrement injustifiée et non fondée.

- Les Frais:

Il est expressément précisé dans la brochure d'information de la Commission de Litiges Voyages que les frais de la procédure sont à charge de la partie qui succombe dans la procédure d'arbitrage, soit en l'espèce les demandeurs.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande recevable et non fondée;

SA2015-0006

Déboute les demandeurs de leur demande avec charge des frais de la procédure ;

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 12.03.2015.

Le Collège Arbitral

SA2015-0006

Réservation en last minute par internet un voyage pour 3 p. aux îles Cap-Vert, Sal, Santa Maria du 11 au 18.12.2014, avec séjour à l'hôtel A, 4*, voyage organisé par OV, au prix global de 1.507,25€. L'enfant des demandeurs n'ayant qu'une carte d'identité électronique belge et non pas de passeport, le 11.12.2014 les demandeurs n'ont pu prendre le vol pour aller en vacances et demandent remboursement du prix du voyage 1.507,50€, dédommagement moral de 500,00€ et les dépens de la procédure y compris 1.100,00€ d'indemnité de procédure. L'organisateur du voyage, n'ayant pas commis de faute ni de manque aux obligations en relation avec les art.7 et 22 de la loi du 16.2.1994 régissant les contrats de voyages la demande s'avère injustifiée et non fondée.

A la majorité des voix.