

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 9 Septembre 2021

En cause:

Madame A, domiciliée à XXX, XXX

Demanderesse

Pas présente, ni représentée à l'audience

Contre:

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

Défenderesse

Représentée par Mme B

Nous soussignés :

Maître C, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Madame D, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur E, 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 F, 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 14 octobre 2020 ;

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

Vu la convocation des parties du 24 juin 2021 à comparaître à l'audience du 9 septembre 2021 ;

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 9 septembre 2021 ;

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 la demanderesse ainsi que de l'instruction de la cause que la demanderesse a réservé, en date du 23 juillet 2020, un voyage pour 1 personne en Grèce (Crète), pour la période du 4 au 9 août 2020, organisé par la défenderesse.

La réservation comprenait les vols aller-retour ainsi que le séjour à l'hôtel Peninsula Resort & Spa, 4*, en formule all-in.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 833.17 €.

Ce même jour, la demanderesse reçoit les documents de voyage par courriel.

2.

Le 4 août 2020, la demanderesse se présente au comptoir de la compagnie aérienne SN Brussels Airlines où on lui demande son code QR, nécessaire pour l'entrée en Grèce. N'ayant pas effectué les formalités nécessaires, le départ lui est refusé.

Elle contacte la défenderesse, qui lui répond que toute information concernant les formalités à accomplir lui a été envoyée par WhatsApp le 1^{er} août 2020.

3.

Le 5 août 2020, la demanderesse envoie un courriel au service clientèle de la défenderesse, se plaignant du fait que la communication se passe par trop de canaux d'information, notamment WhatsApp et e-mail.

Elle estime que dans la mesure où tous les documents par rapport à son voyage lui ont été envoyés par courriel, l'information importante par rapport à cette procédure primordiale aurait dû lui être envoyé par courriel également.

Elle réclame le remboursement de son voyage.

4.

Le 10 août 2020, la défenderesse lui répond qu'elle ne peut pas procéder au remboursement du prix de voyage, d'autant plus que la demanderesse a répondu au message WhatsApp du 1^{er} août 2020 et a donc pris connaissance de son contenu.

5.

Le 14 octobre 2020, la demanderesse s'adresse à la Commission de Litiges Voyages.

Dans le questionnaire de saisine, elle réclame la somme de 833,17 EUR à titre du remboursement du prix du voyage

L'organisateur du voyage a déposé un dossier constitué de captures d'écran de l'espace client de la demanderesse avec les documents de voyage et la liste de contrôle en vue de la préparation du voyage

2. Qualification de la relation contractuelle

6.

En se basant sur les pièces du dossier soumis à son appréciation, le Collège Arbitral constate que la Loi 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 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

7.

Le 23 juillet 2020 la demanderesse a réservé en ligne un voyage pour une personne en Grèce (Crète), pour la période du 4 au 9 août 2020, organisé par la défenderesse.

8.

Le même jour la défenderesse lui a communiqué les documents de voyage.

9.

Le 1^{er} août 2020, soit trois jours avant la date de départ prévue, la demanderesse a reçu du guide de voyage désigné par la défenderesse un message par WhatsApp indiquant notamment qu'elle ne pouvait pas oublier de remplir, au plus tard 24 heures avant son départ, le PLF (*Passenger Locator Form*) nécessaire pour pouvoir entrer dans le territoire hellénique.

Pour souligner l'importance de l'accomplissement de cette formalité, le guide y avait ajouté qu'en cas de non-respect, « *le voyageur s'expose à une lourde amende (500,- Euro) et/ou à un refus d'embarquement ou de d'entrée sur le territoire* ».

10.

Par message du même jour, envoyé également par WhatsApp, la demanderesse a remercié le guide pour les éléments d'information que celui-ci lui avait communiqués.

11.

Il ne peut dès lors être contesté que la défenderesse s'est acquittée dûment de son devoir d'information, ni que la demanderesse a bien reçu les informations transmises.

12.

Comme la défenderesse soulève à juste titre, il est de la responsabilité de chaque voyageur de s'assurer avant son départ qu'il a accompli toutes les formalités requises pour pouvoir entrer sur le territoire qu'il entend visiter, le voyageur n'ayant qu'un devoir d'information à ce sujet.

Or, en l'espèce la défenderesse s'est acquitté correctement de ce devoir. La demanderesse lui a même accusé réception de l'information communiquée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande non fondée.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix, le 9 septembre 2021