

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

Audience du 17 décembre 2015

En cause :

Monsieur A domicilié à XXX,

Madame B domiciliée à XXX,

Demandeurs ne comparissant pas à l'audience,

Contre :

OV , société immatriculée sous le numéro d'entreprise XXX, licence numéro XXX, dont le siège social est établi à XXX,

Défenderesse représentée par Madame C, Customer Service Department,

L'an 2015, le 17 décembre, à 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50 en la salle de réunion du Service Public Fédéral Economie P.M.E. Classes moyennes et Energie, où les parties ont été invitées à comparaître le 3 novembre 2015,

Nous soussignés en qualité d'arbitres de la Commission de Litiges Voyages,

Monsieur XXX, magistrat honoraire, président du Collège,

Madame XXX,

Madame XXX,

Représentant les Consommateurs,

Madame XXX,

Monsieur XXX,

Représentant l'Industrie du Tourisme,

Faisant tous élection de domicile au siège de la Commission de Litiges Voyages.

Assistés de Madame XXX en qualité de Greffier,

AVONS PRONONCE A L'UNANIMITE LA SENTENCE SUIVANTE :

Vu les articles 1676 et suivants du Code judiciaire,

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages rédigé, complété et signé en langue française par les demandeurs le 28 octobre 2015 ;

Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française au choix des parties et notamment :

- Leur accord écrit sur la procédure d'arbitrage,
- Les pièces déposées par les parties,
- Leurs moyens développés par écrit,
- Leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 17 décembre 2015.

Sur la procédure

Si Monsieur A et Madame B n'ont pas comparu à l'audience du 17 décembre 2015, les pièces et conclusions déposées en leur nom permettent de réserver à la présente sentence un caractère réputé contradictoire à leur égard ;

Les faits

Attendu que, par la voie internet, les demandeurs ont obtenu le 13 juin 2015 de la défenderesse, OV , la réservation d'un voyage en avion au Maroc, à Marrakech, du 21 au 25 juin 2015, pour le prix intégral de 694,10 euros, montant qu'ils ont versé et dont ils réclament le remboursement.

Qu'en effet le voyage n'a pu se réaliser en raison de ce que la demanderesse ne fut informée par la défenderesse de disposer obligatoirement d'un passeport international pour le Maroc que le 14 juin 2015 (p.39), soit dans un temps trop court pour effectuer les formalités utiles pour l'obtention d'un tel document en vue d'un départ fixé au 21 juin 2015 ;

Que les demandeurs estiment que la défenderesse a alors manqué à son devoir d'information ;

Attendu qu'à bon escient les demandeurs considèrent que la défenderesse se devait d'être d'autant plus attentive à la bonne exécution de son obligation d'information que la décision des autorités marocaines d'exiger d'un voyageur d'être titulaire d'un passeport international était récente et qu'auparavant la présentation d'une seule pièce d'identité suffisait ;

Qu'en l'occurrence, lors de la confirmation emportant la conclusion du contrat le jour même de la réservation du 13 juin 2015, la défenderesse n'émit aucune information quant à la nécessité de disposer d'un passeport international alors qu'elle prévoyait en sa confirmation une rubrique « Documents de voyage et paiement » (p. 12) ; que c'est seulement le 14 juin 2015, soit après la conclusion du contrat que, par une seconde confirmation de voyage, la défenderesse introduisit un ajout mentionnant la nécessité de disposer d'un tel passeport (p.39) ;

Qu'il se déduit de ce qui précède que c'est après la conclusion du contrat de voyage que la défenderesse s'est acquittée de son indispensable obligation d'information, soit tardivement manquant de la sorte à son devoir ;

Attendu qu'en vain la défenderesse fait état de ce que c'est au mois de mai 2015 qu'elle a été informée par le Ministère des affaires étrangères de la nécessité pour le voyageurs à destination du Maroc d'être porteur d'un passeport international et qu'elle en avisé « tous les clients » le 22 mai 2015 outre la mise de cette information sur son site web ;

Que, faut-il le rappeler, en vertu des dispositions de l'article 7 de la loi du 16 février 1994 et singulièrement de la disposition 1°a), c'est avant la conclusion du contrat que l'information relative au passeport international devait être donnée à la demanderesse ;

Que la seule mise à disposition par la défenderesse de cette importante information, quelque part sur son site web, ne suffit pas à informer correctement le voyageur ; que ce n'est pas à ce dernier de rechercher cette information dont il doit être avisé, de manière explicite juste avant la conclusion du contrat, afin de pouvoir encore renoncer à sa réservation s'il s'avère qu'il ne pourra se mettre en ordre pour effectuer le voyage ;

Qu'il est indifférent et sans incidence sur la validité du contrat, que la défenderesse ait effectué une seconde confirmation du dit contrat réparant alors, mais tardivement, son omission d'information ;

Attendu que l'action des demandeurs est en conséquence fondée en son entier et que la charge des frais de plainte sont intégralement à la charge de la défenderesse ;

Parc ces motifs,

Statuant contradictoirement à l'égard de la défenderesse et par décision réputée contradictoirement à l'égard des demandeurs,

Disons l'action des demandeurs recevable et entièrement fondée,

Condamnons en conséquence la défenderesse, OV, à payer aux demandeurs, Monsieur A et Madame B, la somme de 694,10 euros et laissons la charge des frais liquidés à la somme de 100 euros à la défenderesse.