

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 17 OCTOBRE 2023

En cause :

Monsieur A, de nationalité indienne, né le 27 juillet 1989, domicilié à XXX, XXX

Madame B, de nationalité indienne, née le 15 février 1993, domiciliée à XXX, XXX

Madame C, de nationalité indienne, née le 16 décembre 2020, domiciliée à XXX, XXX

Demandeurs, dont Monsieur A était présent à l'audience, assisté de Monsieur D

Contre :

OV, dont le siège social est sis à XXX, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000,

Défenderesse, représentée à l'audience par Madame E, agissant en sa fonction de Customer Care Team Coordinator.

Vu -

- les articles 1676 et suivants du Code Judiciaire ;
- le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages, le 26 juillet 2023 ;
- le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- la convocation, du 27 juillet 2023, des parties à comparaître à l'audience du 17 octobre 2023 ;
- l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 17 octobre 2023.

Nous, soussignés :

- Maître F, Président du Collège Arbitral,
- Madame G, représentant le secteur de la consommation,
- 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 de 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 de Progrès 50, 1210 Bruxelles,

assistés de Madame I, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

Le 23 août 2022, les Demandeurs ont réservé (en ligne) auprès de la Défenderesse une croisière en mer du Nord, qui aurait dû avoir lieu du 13 octobre 2022 au 19 octobre 2022. La croisière devait faire escale dans des ports en Belgique, en France, en Allemagne et au Royaume-Uni. Le port de départ était Zeebrugge.

Les Demandeurs ont payé la somme de 1.708,10 EUR pour ce voyage.

2.

A leur arrivée au port de Zeebrugge, les Demandeurs se sont vus refuser l'embarquement sur le navire de croisière, au motif qu'ils n'étaient pas en possession d'un visa. Les Demandeurs n'avaient qu'un passeport et un titre de séjour belge.

Un document a été remis aux Demandeurs, attestant leur refus et le motif de ce dernier.

3.

Compte tenu du refus d'embarquement, les Demandeurs ont demandé le remboursement du prix du voyage à la Défenderesse. La Défenderesse a refusé ce remboursement. Les Demandeurs ont alors porté le litige devant la Commission de Litiges Voyages.

B. PROCEDURE

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

La Commission de Litiges Voyages observe que la personne morale contre laquelle la demande est formulée n'est pas juridiquement l'organisateur du voyage à forfait. En effet, selon le bon de commande, l'organisateur est la société-mère de la Défenderesse, à savoir OV SA, établie à XXX, Suisse.

Or, il ressort de l'ensemble de la procédure que la Défenderesse représente cette société suisse en Belgique et qu'elle s'identifie à elle pour les besoins de la présente procédure. Aucune des parties ne formule d'observations à cet égard.

C. DEMANDES

Les Demandeurs demandent que la Défenderesse soit condamnée à verser une indemnité de 1.708,10 EUR.

La Défenderesse soutient que la demande des Demandeurs doit être déclarée recevable, mais non fondée.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

Un contrat de voyage à forfait a été conclu au sens de l'article 2, 3° 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 dénommée « loi du 21 novembre 2017 »).

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

E. DISCUSSION

1.

Ni les Demandeurs, ni la Défenderesse n'apportent le bon de commande ou les informations précontractuelles du voyage. Au vu des déclarations des parties lors de l'audience et des documents soumis par les Demandeurs, il est incontestable que les Demandeurs se sont informés avant le début du voyage sur les documents dont ils avaient besoin. Les Demandeurs apportent des informations concernant les documents requis, qu'ils disent avoir trouvées sur le site Internet de la Défenderesse et sur les sites Internet auxquels le site de la Défenderesse fait référence.

2.

Les Demandeurs établissent que le refus d'embarquement était injuste. Selon leurs propres termes, ils se sont fondés sur des informations qu'ils ont trouvées sur le site web de la Défenderesse. Ces informations indiquaient que les personnes de nationalité indienne, résidant valablement en Belgique, n'avaient besoin que d'un passeport et non d'un visa afin de pouvoir entreprendre le voyage.

Se référant à ses conditions particulières, la Défenderesse décline toute responsabilité. Les conditions particulières stipulent que les personnes d'une nationalité autre que belge ou luxembourgeoise, doivent se renseigner auprès de l'ambassade ou d'autres autorités diplomatiques, sur les formalités de voyage. La Défenderesse soutient qu'elle était en droit de refuser l'embarquement des Demandeurs parce qu'ils n'étaient pas en possession des documents de voyage exigés.

2.

L'article 5 de la loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de service de voyage (ci-après : la loi du 21 novembre 2017) stipule :

« L'organisateur ainsi que le détaillant, lorsque les voyages à forfait sont vendus par l'intermédiaire d'un détaillant, communiquent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standard au moyen du formulaire pertinent figurant à l'annexe I, partie A ou B, et, dans le cas où elles s'appliquent au voyage à forfait, les informations mentionnées ci-après :

[...]

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. »

L'article 11 de la loi susmentionnée stipule que le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation doit reprendre l'ensemble des informations mentionnées dans l'article 5.

Il appartient à l'organisateur de prouver qu'il a fourni toutes les informations (pré)contractuelles au voyageur.

3.

Le Collège arbitral rappelle que ni les Demandeurs, ni la Défenderesse n'apportent le contrat de voyage à forfait ou quelque information précontractuelle. Les Demandeurs citent les conditions générales

Numéro de dossier : SA 2023-036

et particulières de la Défenderesse ainsi que les informations relatives aux documents de voyage nécessaires qu'ils ont trouvées sur/via le site Internet de la Défenderesse.

4.

La Défenderesse ne prouve pas qu'elle a fourni aux Demandeurs les informations (pré)contractuelles. Les Demandeurs se sont vus obligés de s'informer eux-mêmes sur exigences concernant les passeports et les visas, par le biais du site Internet de la Défenderesse.

Le Collège arbitral constate que les informations mises à la disposition des Demandeurs sur le site Internet de la Défenderesse sont volumineuses et peu structurées. Plusieurs fiches d'information sont disponibles, sans qu'il soit clair laquelle s'applique au voyage des Demandeurs. Il est très difficile pour le voyageur/consommateur de savoir quelles informations s'appliquent. Les informations ne sont ni claires, ni compréhensibles et ni apparentes conformément article 7 de la loi du 21 novembre 2017. En outre, certaines informations ne sont disponibles qu'en anglais et dans aucune des langues nationales.

Les Demandeurs soumettent un tableau d'information intitulé « HIVER 2022/2023 EUROPE DU NORD ». Il ressort de ce tableau et du site Internet auquel il fait référence, que les personnes de nationalité indienne qui sont titulaires d'un titre de séjour belge valable, n'ont besoin que d'un passeport et d'aucun visa pour entreprendre le voyage. La Défenderesse ne soulève aucun moyen de défense substantiel sur ce point.

Force est de constater que la Défenderesse ne prouve pas qu'elle a fourni aux Demandeurs les informations précontractuelles de manière claire, compréhensible et apparente,

Quand bien même, après avoir consulté le site web de la défenderesse, les demandeurs étaient en droit de croire qu'il ne devaient pas disposer d'un visa pour entreprendre leur voyage.

Leur voyage est tombé à l'eau suite au refus d'embarquement dans la port de départ.

La demande Des demandeurs de l'ordre de 1.708,10 EUR, est dès lors fondée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

Statuant de manière contradictoire à l'encontre de toutes les parties,

Se déclare compétent pour prendre connaissance de la demande des Demandeurs,

Constata que la demande des Demandeurs à l'encontre de la Défenderesse est fondée,

Condamne la Défenderesse au paiement de la somme de 1.708,10 EUR.

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 17 octobre 2023.