

**SENTENCE ARBITRALE PRISOIRE ET AVANT DIRE DROIT DU COLLEGE ARBITRAL DE LA
COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

AUDIENCE DU 21 OCTOBRE 2014

En cause de :

Monsieur **A**, gérant d'entreprise et Madame **B**, employée, domiciliés à XXX

Demandeurs ne comparaisant pas personnellement mais tous deux représentés à l'audience par C, avocate XXX, substituant Maître D, avocat XXX, dont les bureaux sont établis à XXX;

contre :

La société de personnes à responsabilité limitée IV, ayant son siège social à XXX

Licence : XXX

BCE : XXX

Défenderesse - qui bien que régulièrement convoquée (convocation adressée sous pli recommandé le 9 octobre 2014) - ne comparaît pas, ni personne pour elle.

Nous soussignés :

1. Monsieur XXX , magistrat hre, président du Collège arbitral.
2. Madame XXX, arbitre représentant les droits des consommateurs,
3. Monsieur XXX, arbitre représentant l'industrie du tourisme,

tous trois ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de litiges voyages, 50 rue du Progrès à 1000 Bruxelles ;

agissant en qualité d'arbitres du Collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé rue du Progrès 50 (Ministère des Affaires Economiques) à 1000 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, rédigé, complété, signé le 10 mai 2013, les demandeurs ayant donné par ailleurs procuration à Maître D, avocat XXX,

d'introduire en leur nom une demande d'indemnisation auprès de l'A/S.B.L. Commission de Litiges Voyages.

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

- l'accord écrit des parties sur la procédure d'arbitrage,
- les pièces déposées par elles,
- les moyens développés par écrit par les parties,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 21 octobre 2014,
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 21 octobre 2014.

Quant à la procédure : REPRISE AB INITIO :

Les Collège arbitral qui avait instruit la cause précédemment n'ayant pu être reconstitué, la cause est reprise ab initio.

Qualification du contrat :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la défenderesse s'était engagée en son nom , moyennant paiement du prix global de 1.100,00 euros (selon bon de commande du 06/02/2013) de procurer aux parties demanderesse un séjour du 08/02/2013 au 15/02/2013 , au MAROC à l'hôtel A, en régime all in.

La défenderesse a dès lors conclu un contrat d'intermédiaire de voyages au sens de l'article 1.4° de la loi du 16 février 1994, relative aux contrats d'intermédiaire de voyages ;

Que l'action est partant recevable, aucun moyen d'irrecevabilité n'étant d'ailleurs invoqué par aucune des parties.

Les faits :

Ceux-ci résultent des positions respectives des parties qui se résument comme suit :

A) Position des parties demanderesse :

Celle-ci a été précisée au questionnaire et notamment dans un courrier du conseil des demandeurs du 13 mars 2013.

Par courriel du 4 février 2013 Monsieur A a interrogé l'agence défenderesse afin de savoir s'il était obligatoire d'être muni un passeport pour son enfant Line âgée de deux ans ou si la carte d'identité suffisait pour un voyage à destination du Maroc.

Par courrier du 5 février 2013 il lui est répondu que la carte d'identité Kids-ID suffit.

Le jour du départ soit le 8 février 2013 l'accès à la zone d'embarquement a été refusé au guichet d'embarquement tenu par les préposés de la compagnie d'aviation CAE au motif que

les demandeurs ne disposaient pas d'un passeport pour l'enfant, la carte d'identité étant jugée insuffisante Ils n'ont donc pas pu bénéficier du voyage ni du séjour payés.

Ils font valoir que téléphoniquement l'agence avait promis le remboursement des frais d'hôtel et de trouver une solution amiable auprès de CAE.

Cette promesse est finalement restée lettre morte.

Ils postulent un dédommagement de 3.600 € dont 1000 € pour les frais d'avocat et le dommage moral.

B) Position de la partie défenderesse,:

Celle-ci finalement fait connaître son point de vue dans une lettre adressée au secrétariat de la CLV le 23 septembre 2014.

Elle fait valoir, en résumé, qu'elle avait offert initialement un « package » à Monsieur A comprenant vol en avion et séjour à l'hôtel mais préférant bénéficier d'un « low cost » le demandeur A n'a finalement chargé la défenderesse que du seul séjour à l'hôtel, achetant ses billets d'avion directement à la compagnie aérienne CAE, ceci sans passer par l'intermédiaire de l'agence.

Elle n'avait donc plus aucune obligation de renseigner Monsieur A quant aux documents relatifs au vol en avion mais uniquement en ce qui concernait le séjour à l'hôtel.

Elle fait remarquer en outre que le défendeur a coché sur le document de CAE la rubrique relative aux documents indispensables pour se rendre au Maroc.

DISCUSSION :

Quant à la compétence du Collège arbitral de la Commission de litiges voyages :

Les conditions générales de la défenderesse (article 18) stipulent expressément que les litiges non résolus par une conciliation pourront être soumis à l'arbitrage de la Commission de litiges voyages.

Les demandeurs ont également postulé par écrit le même arbitrage le 10 mai 2013, via la signature portée au questionnaire.

Le Collège arbitral est dès lors compétent pour connaître du litige, aucun moyen d'incompétence n'étant par ailleurs soulevé par aucune des parties.

Quant au fondement de la demande :

Après un examen minutieux de tous les éléments de la cause, le Collège arbitral considère que les déboires qui ont fait échouer la réalisation du voyage prévu et commandé ont eu pour cause les comportements négligents donc fautifs des deux parties en litige, justifiant de la sorte un partage des responsabilités réciproques.

Il paraît utile de préciser qu'un passeport valable également pour l'enfant mineur est exigé pour l'entrée au Maroc et est donc également exigé par la compagnie aérienne CAE sauf lorsqu'il s'agit d'un « package vol et séjour » ou d'un voyage organisé de minimum huit personnes qui ne doivent pas se connaître, le tout confirmé par un « voucher » d'une agence de voyages ou d'un tour opérateur belge qui confirme la réservation et le paiement de la combinaison vol et hôtel.

(information accessible sur le site : » <http://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager-a-letranger> »).

a) Quant à la responsabilité de l'agence IV :

En vertu de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyage et le contrat d'intermédiaire de voyage, l'intermédiaire de voyage, outre une obligation de conseil, est tenu de communiquer aux voyageurs les informations d'ordre général concernant les **passesports et visas** ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour (article 7).

Par courriel du 4 février 2013 le demandeur A interroge la responsable de l'agence de voyage défenderesse pour savoir s'il était obligatoire de présenter un passeport pour l'enfant âgé de 2 ans participant au voyage ou si la carte d'identité Kids-ID suffisait.

Par courriel du 5 février 2013 la représentante de l'agence a répondu que la carte d'identité Kids-ID suffisait.

Cette information est donnée avant l'établissement du bon de commande qui porte la date du 6 février 2013 et il peut être admis qu'avant ce moment précis (donc avant le 6 février 2013) les demandeurs avaient envisagé de confier à l'agence de voyages tant le vol que le séjour à l'hôtel. Le conseil des demandeurs mentionne en effet dans la lettre du 13 mars 2013 que Monsieur A a commandé en date du 5 février 2013 un voyage à Agadir au départ de l'aéroport de Charleroi.

Dès lors à cette date du 5 février 2013, l'information donnée par courriel par la responsable de l'agence n'est pas erronée puisqu'il s'agit à ce moment d'un « package vol et séjour à l'hôtel ».

A la date du 6 février 2013 le bon de commande révèle que finalement seul le séjour de l'hôtel est commandé à l'agence défenderesse.

Le 5 février 2013 le demandeur A réserve donc personnellement le vol en avion via internet tant pour lui que pour son épouse et son enfant Line.

En conséquence le vol avion et le séjour hôtel n'étant plus l'objet d'une combinaison confirmée par un voucher de l'agence, le passeport et non plus la carte d'identité devenait un document exigible pour l'enfant Line pour se rendre au Maroc.

Dans de telles circonstances, à savoir d'abord prévision d'un package puis commande limitée au séjour, la défenderesse ne peut toutefois s'exonérer de toute responsabilité dès lors qu'elle n'ignorait pas que son client réservait personnellement le vol via CAE et ne la chargeait plus que du seul séjour à l'hôtel.

Elle confesse en effet dans sa lettre du 23 décembre 2014 qu'elle était parfaitement au courant du refus du client d'accepter le package proposé et que le client préférait prendre un low cost personnellement afin d'éviter les frais supplémentaires que la gestion d'un tel voyage par l'agence nécessiteraient (tarif internet et check-in).

Dès ce moment la défenderesse devait être consciente que l'information donnée préalablement quant au document nécessaire pour l'enfant mineur était devenue caduque.

Il appartenait à la partie défenderesse en sa qualité de professionnelle du tourisme de mieux informer son client en précisant que la première information donnée par elle n'était plus valable et qu'il fallait absolument que l'enfant mineur soit titulaire d'un passeport et non de sa seule carte d'identité.

La thèse défendue par la défenderesse selon laquelle elle n'avait plus d'obligation envers le client quant au vol en avion dès lors qu'il était commandé personnellement par lui, est incompatible avec les obligations qui pèsent sur une agence spécialisée dans l'organisation de voyages et notamment les obligations de conseil et d'informations complètes que la loi sur le contrat de voyages du 16 février 1994 fait peser sur elle, surtout qu'une première information donnée par elle sans réserve est devenue caduque et qu'elle n'ignore pas le changement intervenu quant aux premières demandes des clients mérite une information différente et importante.

Il résulte de ces considérants que la défenderesse n'a pas agi avec la diligence, la prudence et la conscience professionnelle que l'on est en droit d'attendre en général d'un intermédiaire spécialisé dans l'organisation des voyages. Cette négligence est fautive et est en relation directe avec l'impossibilité pour les demandeurs d'embarquer.

b) Quant à la responsabilité personnelle des demandeurs :

Il peut être reproché aux demandeurs, dès lors qu'ils déchargeaient l'agence de voyages de la réservation du vol et prenaient l'initiative de commander eux-mêmes le vol via internet auprès de la compagnie aérienne CAE, de ne pas s'être renseigné davantage sur les documents indispensables pour assurer un vol sans problème à leur enfant.

Le document déposé par les demandeurs confirmant et la réservation et le paiement du prix du vol comporte en effet une mention capitale à ce égard puisqu'à la page 4 il est fait état d'une rubrique sous le verbe « documents de Voyage ». Si les demandeurs s'étaient donné la peine de cliquer sur cette mention, ils auraient pu obtenir dès le mardi 5 février 2013 tout

renseignement utile quant au document indispensable à prévoir pour leur enfant et s'éviter de la sorte la mésaventure d'un refus d'embarquement le 8 février 2013.

Cette négligence est également en relation directe avec l'impossibilité de l'embarquement à l'aéroport.

QUANT AU PARTAGE DES RESPONSABILITES

Les défaillances ou erreurs fautives commises par les deux parties litigieuses ayant contribué de part égale à la survenance du sinistre, le partage par moitié des responsabilités serait retenu avec pour conséquence que les demandeurs supporteront la moitié de leur préjudice.

QUANT AU DOMMAGE :

La réclamation formulée par les demandeurs n'est que partiellement fondée quant à son montant dans la mesure où l'indemnité de procédure pour les frais d'avocat n'est pas prévue par la loi du 21 avril 2007 et l'arrêté royal du 26 octobre en ce qui concerne la procédure d'arbitrage.

La procédure simplifiée de l'arbitrage gérée pour l'essentiel par le secrétariat de la Commission de litiges voyages ne permet pas de considérer que les frais réclamés font réellement partie du dommage subi.

D'autre part, la négligence partielle imputable aux demandeurs eux-mêmes exclut toute possibilité de leur accorder dans de telles circonstances une indemnité à titre de dommage moral.

Au titre de dommage, les demandeurs justifient par pièces le montant payé pour les billets d'avion étant de 1.455,18 € et celui du séjour à l'hôtel d'Agadir étant de 1.100€ soit un montant global de 2.555,18 €. dont la moitié soit 1.277,59 € est mis à charge de la défenderesse.

Quant aux frais :

L'article 28 du règlement des litiges de la Commission de litiges voyages prévoit un partage des frais entre parties si les parties en cause n'obtiennent que partiellement satisfaction, ce qui est le cas en l'espèce.

Toutefois la plus large part de ces frais, soit 260 €, incombe à la défenderesse qui n'a pas proposé la moindre indemnisation ni avant ni dans le cours de la procédure d'arbitrage, le solde de ces frais soit 100 € restant à charge des demandeurs dont la demande n'est déclarée fondée que pour partie.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral,

Reprenant l'examen de la cause ab initio

dit la demande recevable et partiellement fondée,

condamne la défenderesse à payer aux demandeurs mille deux cent septante sept euros et cinquante-neuf cents (1.277,59) ;

condamne la défenderesse à une partie des frais d'arbitrage liquidés en ce qui la concerne à 260 € et laisse à charge des demandeurs le solde des frais liquidés en ce qui les concerne à 100 €.

Déboute les demandeurs du surplus de leur demande selon la motivation supra.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles, le 21 octobre 2014.
