

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 25 juin 2019

En cause:

Mr. et Mme A-B, XXX, XXX

Demandeurs,

pas présents à l'audience,

Contre:

OV sa , ayant son siège XXX, XXX

Lic. N° Entreprise

Défenderesse,

représentée à l'audience par Mme C

Nous soussignés:

Mr D, président du collège arbitral ;

Mme E, représentant les consommateurs ;

Mr F, représentant les consommateurs

Mme G, représentant l'industrie du tourisme ;

Mr H, représentant 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 par Mme I, secrétaire générale, en qualité de greffier,

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 02/05/2019;

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 25/06/2019;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 25/06/2019;

QUALIFICATION DU CONTRAT :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé un voyage pour 2p. au Maroc du 27 avril au 07 mai 2019, avec séjour à l'hôtel J, Agadir, 4*, all in, vols BRU-Agadir et Agadir-BRU, au prix de 1.864,05€

Que dès lors un contrat a été conclu au sens de la loi du 21/11/2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

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

QUANT AUX FAITS :

Il résulte des dossiers déposés par les parties que les demandeurs ont réservé de la brochure OV MAROC un voyage pour 2p. au Maroc du 27 avril au 07 mai 2019, avec séjour à l'hôtel J, Agadir, 4*, all in, vols BRU-Agadir et Agadir-BRU, au prix de 1.864,05€

La brochure OV MAROC mentionne : *Tous les voyageurs vers le Maroc doivent avoir un passeport international – le passeport international doit être valable trois mois après le retour en Belgique.*

La confirmation écrite émise par OV mentionne : *Pass. Intern. Requis + être valable j.au 3 mois après le retour.*

Dans les documents de voyage OV mentionne : *Assurez-vous que la date de validité de votre carte d'identité ou de votre passeport couvre la durée du voyage.*

Le jour du départ les demandeurs, n'ayant qu'une carte d'identité et pas un passeport international valable trois mois après le retour en Belgique, se sont vus refuser l'embarquement.

Les demandeurs font valoir que OV les a laissé penser que la carte d'identité suffisait... qu'ils avaient déjà voyagé par le passé au Maroc avec seulement les cartes d'identité ... et expriment le souhait de rebooker leurs vacances à une date ultérieure.

OV décline toute responsabilité.

Avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 02/05/2019 les demandeurs exigent un dédommagement pour le montant de 800,00 € .

DISCUSSION:

Les demandeurs soumettent le litige au collège arbitral de la Commission Litiges Voyages avec le questionnaire, formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 02/05/2019, c.à.d moins de deux ans après la date à laquelle le contrat dispose que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend. (art. 77 loi 21/11/2017).

Les demandeurs ont réservé un voyage pour 2p. au Maroc du 27 avril au 07 mai 2019, avec séjour à l'hôtel J, Agadir, 4*, all in, vols BRU-Agadir et Agadir-BRU, au prix de 1.864,05€. Un voyage à forfait a dès lors été vendu au sens de la loi du 21/11/2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

La brochure OV MAROC mentionne : *Tous les voyageurs vers le Maroc doivent avoir un passeport international – le passeport international doit être valable trois mois après le retour en Belgique.*

La confirmation écrite émise par OV mentionne : *Pass. Intern. Requis + être valable j.au 3 mois après le retour.*

Dans les documents de voyage OV mentionne : *Assurez-vous que la date de validité de votre carte d'identité ou de votre passeport couvre la durée du voyage.*

Art 5 et 7 loi 21/11/2017 relative à la vente de voyages à forfait :
L'organisateur ... communique au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standard ... et, dans le cas où elles s'appliquent au voyage à forfait, les informations mentionnées ci-après : 6° des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas....
Les informations visées aux articles 5 et 6, sont fournies d'une manière claire, compréhensible et apparente. Les informations fournies par écrit sont lisibles.

La brochure OV MAROC mentionnant : *Tous les voyageurs vers le Maroc doivent avoir un passeport international – le passeport international doit être valable trois mois après le retour en Belgique...* et la confirmation écrite émise par OV mentionnant : *Pass. Intern. Requis + être valable j.au 3 mois après le retour...* il doit être raisonnablement admis que, conformément aux articles 5 et 7 loi 21/11/2017 relative à la vente de voyages à forfait, l'organisateur a en effet communiqué d'une manière claire, compréhensible, apparente et lisible les informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas.

En l'absence de quelque faute ou manque aux obligations que ce soit dans le chef de la défenderesse la demandé s'avère non fondée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande;

Dit la demande des demandeurs contre OV sa recevable mais non-fondée.

Déboute les demandeurs de leur demande.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 25.06.2019.

Le Collège Arbitral