

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 7 SEPTEMBRE 2023

En cause :

Monsieur A, de nationalité grecque, né le 31 juillet 1972, domicilié à XXX, XXX,
Madame B, de nationalité belge, née le 20 décembre 1979, domiciliée à XXX, XXX,

Demandeurs, ni présents, ni représentés à l'audience,

Contre :

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

*Première défenderesse, représentée à l'audience par Mme C, agissant en sa fonction
de Head of Accounting.*

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

*Seconde défenderesse, représentée à l'audience par Mr D, agissant en sa fonction de
Managing Director.*

-
- 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 16 juin 2023 ;
 - Vu le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
 - Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
 - Vu la convocation, du 17 juillet 2023, des parties à comparaître à l'audience du 7 septembre 2023;
 - Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 7 septembre 2023.
-

Nous, soussignés :

- Maître E, Président du Collège Arbitral,
- Madame F, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur G, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur H, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,
- Monsieur I, 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,

Numéro de dossier : SA 2023-034

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 J, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. LES FAITS

1.

Le 23 décembre 2022, les Demandeurs ont réservé auprès de la première Défenderesse un voyage à forfait pour deux personnes en Tunisie pour la période du 6 janvier 2023 au 15 janvier 2023. Ils ont payé la somme de 1.146,59 EUR pour ce voyage.

Les Demandeurs ont réservé leur voyage au bureau de la première Défenderesse et en présence physique de l'un de ses employés. Après la réservation, les Demandeurs ont reçu une confirmation de voyage contenant des informations provenant de IV.

2.

Les Demandeurs se sont rendus à l'aéroport le 6 janvier. Cependant, monsieur A s'est vu refuser l'embarquement sur leur vol car il ne disposait pas du passeport nécessaire. Les Demandeurs affirment que la première Défenderesse les avait informés que leur voyage en Tunisie ne nécessitait pas de passeport et que la carte d'identité grecque de monsieur A était donc suffisante. Par conséquent, les Demandeurs n'ont pas entrepris les démarches nécessaires pour se procurer un passeport.

Les Demandeurs reprochent à la première Défenderesse de ne pas avoir fourni les informations nécessaires, voir de leur avoir fourni des informations erronées.

3.

La première Défenderesse a souligné lors de l'audience qu'un de ses employés aurait dit qu'une carte d'identité semblait suffisante, mais qu'elles les avaient renvoyés à l'ambassade afin d'obtenir les exigences les plus spécifiques.

La confirmation de voyage indiquerait également que l'ambassade doit être contactée quand il s'agit d'autres nationalités. Les Demandeurs ne l'ont pas fait.

4.

La deuxième Défenderesse a proposé un geste commercial de 450,00 EUR, que les Demandeurs n'ont pas accepté.

5.

Les Demandeurs et la première Défenderesse n'ont pas pu trouver une solution à l'amiable. 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 première Défenderesse a la qualité de détaillant.

La deuxième Défenderesse a la qualité d'organisateur.

Les Demandeurs ont la qualité de voyageurs.

C. DEMANDES

Les Demandeurs demandent que la première Défenderesse soit condamnée à verser une indemnité de 3.500,00 EUR.

La première Défenderesse demande de déclarer la demande non fondée.

D. DISCUSSION

6.

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. »

Conformément l'article 7 de la loi du 21 novembre 2017 les informations doivent être fournies d'une manière claire, compréhensible et apparente.

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.

7.

Les Demandeurs affirment que la première Défenderesse leur aurait assuré que la carte d'identité grecque serait suffisante pour voyager en Tunisie et qu'il n'y avait pas d'autres exigences.

La première et deuxième Défenderesse ont indiqué lors de l'audience qu'elles auraient renvoyé les Demandeurs vers l'ambassade afin d'obtenir les exigences les plus spécifiques. La première Défenderesse affirme que l'un de ses employés aurait dit qu'une carte d'identité semblait suffisant. La

première Défenderesse se réfère également au bon de commande, où il est écrit que les Demandeurs doivent consulter l'ambassade afin d'obtenir des informations sur les différentes mesures applicables par nationalité.

Le Collège Arbitral remarque que les exigences concernant les passeports et les visas ne sont pas très clairement formulées sur la confirmation de voyage. Les exigences susmentionnées sont marquées sous la rubrique « Covid et voyages ». La référence à l'ambassade est bien marquée, mais la distinction entre les mesures covid et les obligations en ce qui concerne les passeports n'est pas claire.

8.

Conformément au Code Civil, le Code de droit économique et la loi du 21 novembre 2017, le professionnel a l'obligation d'informer les consommateurs d'une manière claire et compréhensible. Ainsi, la première Défenderesse n'a pas respecté ces obligations, car la confirmation de voyage ne contenait pas d'informations suffisamment claires.

Toutefois, les voyageurs ont également l'obligation de s'informer. Les Demandeurs ont été renvoyés à l'ambassade afin d'obtenir eux-mêmes les informations nécessaires, ce qu'ils n'ont pas fait.

9.

La première Défenderesse n'a pas fourni les informations légalement requises de manière claire et compréhensible. En conséquence, les Demandeurs se sont rendus à l'aéroport le 6 janvier 2023 sans passeport et monsieur A s'est vu refuser l'embarquement. Leur voyage est tombé à l'eau.

La responsabilité se partage entre la première Défenderesse et les Demandeurs. Les Demandeurs ont omis de se renseigner auprès de l'ambassade, mais ont tout de même subi des dommages par le manque d'information de la part de la première Défenderesse. La demande des Demandeurs n'est donc que partiellement fondée.

Puisqu'il y a un partage de responsabilité entre les demandeurs et la première défenderesse, l'indemnité est fixée à la moitié du prix total du voyage en Tunisie. Le prix total de ce voyage était 1.146,59 EUR. Ainsi, la demande des Demandeurs est donc partiellement fondée à concurrence de 573,30 euros.

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 à l'encontre de la première Défenderesse est recevable et partiellement fondée,

Condamne la première défenderesse à payer aux demandeurs la somme de 573,30 euros.

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 7 septembre 2023.