

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 9 AOÛT 2022

En cause :

Monsieur A, de nationalité belge, né le 9 septembre 1945, domicilié à XXX, XXX,

Madame B, de nationalité belge, née le 30 janvier 1939, domiciliée à XXX, XXX,

Demandeurs, dont Monsieur A présent lors de l'audience,

Contre :

OV SRL, dont le siège social est sis à XXX, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE000.000.000,

Défenderesse, représentée lors de l'audience par Maître C, loco Maître D, cabinet, XXX, XXX

-
- 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 2 juin 2022 ;
 - 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 7 juin 2022, des parties à comparaître à l'audience du 9 août 2022 ;
 - Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 9 août 2022.
-

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,

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. FAITS

1.

Le 24 juillet 2021, les Demandeurs ont réservé auprès de la Défenderesse un voyage à forfait (pour un voyage groupé) pour deux personnes en Croatie et au Monténégro pour la somme de 1.492,00 EUR. Le voyage devait se tenir du 7 mai 2022 au 21 mai 2022.

2.

Suite à une proposition de la Défenderesse, pour les besoins de leur voyage et après avoir présenté les pièces justificatives nécessaires, les Demandeurs se sont inscrits avec succès sur le site entercroatia.mup.hr afin de disposer d'un certificat de vaccination délivré par le ministère croate des Affaires étrangères.

Le 7 mai 2022, lors de l'embarquement, les Demandeurs se sont vus refuser l'accès à l'avion par la compagnie aérienne, qui a considéré que les Demandeurs ne disposaient pas des documents requis sur eux.

Monsieur A n'avait pas sur lui le COVID SAFE TICKET en version papier. Le code QR qu'il a montré sur son smartphone n'était pas lisible selon la compagnie aérienne.

Madame B avait quant à elle une copie papier du COVID SAFE TICKET, mais certaines pages étaient manquantes, ce document n'a donc pas été accepté non plus. De même, la preuve de vaccination délivrée par le ministère des Affaires étrangères de Croatie n'était pas suffisante pour embarquer dans l'avion.

Les Demandeurs ont contacté la Défenderesse, le 9 mai 2022, mais n'ont pas appelé son numéro d'urgence.

3.

Ce même jour, les Demandeurs ont envoyé un e-mail à la Défenderesse afin de trouver ensemble une solution à leur problème dans le but de voyager avec le groupe quelques jours plus tard.

La Défenderesse a proposé une alternative. Cependant, la nouvelle liaison consistait en plusieurs vols, avec un temps d'attente total de cinq heures. Les Demandeurs arriveraient alors à leur destination à 23 heures, alors que personne ne pourrait venir les chercher à l'aéroport. Compte tenu de leur âge avancé, les Demandeurs ont refusé cette alternative.

4.

Le voyage des Demandeurs se composait de deux parties ; une première semaine était consacrée à des excursions culturelles et gastronomiques, la deuxième semaine devait se dérouler à la plage.

Les Demandeurs ont proposé de réserver eux-mêmes un nouveau vol aller afin qu'ils puissent encore profiter de la deuxième semaine de leur voyage. Cependant, la Défenderesse a informé les Demandeurs que cela n'était pas possible, car les chambres d'hôtel et le vol de retour avaient déjà été annulés en raison du départ manqué.

5.

Les Demandeurs ont exposé la situation dans une lettre adressée à la Défenderesse, affirmant qu'elle ne leur avait pas fourni d'informations suffisantes, et ont demandé le remboursement d'une partie du prix du voyage.

Numéro de dossier : SA 2022-034

La Défenderesse a refusé tout remboursement. Dans ce contexte, les Demandeurs ont ensuite porté le présent litige devant la commission de litiges voyages.

B. PROCEDURE

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

C. DEMANDES

Les Demandeurs réclament le paiement d'un montant de 1.000,00 EUR, à titre d'indemnité.

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

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

Un contrat de voyage 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.

Les Demandeurs ont conclu un contrat de voyage à forfait avec la Défenderesse concernant un voyage de groupe en Croatie et au Monténégro.

Les Demandeurs sont des voyageurs au sens de l'article 2, paragraphe 6 de la loi du 21 novembre 2017 tandis que la Défenderesse doit être considérée comme un organisateur au sens de l'article 2, paragraphe 8 de la loi du 21 novembre 2017.

2.

Contrairement à ce que la partie Défenderesse affirme dans ses dernières conclusions du 12 juillet 2022, Madame B est bien impliquée dans la présente procédure d'arbitrage. Ses données d'identité sont reprises dans le questionnaire de saisine. D'ailleurs, la plainte a été co-signée par Madame B.

3.

Une première question qui se pose est celle de savoir si la Défenderesse, en tant qu'organisateur, a respecté son obligation de fournir aux Demandeurs les informations nécessaires.

L'article 5, §1, 6° de 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:

(...)

6° 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 ».

La Défenderesse a transmis aux Demandeurs de nombreuses informations, également en termes de mesures sanitaires. Par exemple, la brochure "*Information de voyage Croatie & Monténégro*" mentionnait le fait que :

« Une preuve correspondante par le certificat COVID numérique de l'UE est nécessaire ».

Les Demandeurs disposaient d'un certificat COVID numérique, qu'ils ont présenté à l'aéroport. Étant donné que les Demandeurs avaient déjà réussi à s'inscrire à l'avance sur le site entercroatia.mup.hr, ils pouvaient raisonnablement, en l'absence d'informations plus précises de la part de la Défenderesse, supposer qu'ils n'auraient plus besoin de preuve sur papier.

Force est de constater que la Défenderesse a informé les Demandeurs qu'ils devaient disposer d'un certificat numérique, mais a omis de leur signaler qu'ils avaient également besoin d'un certificat papier. La Défenderesse n'a pas respecté son devoir d'information.

4.

Dans un souci d'exhaustivité, le Collège Arbitral note qu'en vertu de l'article 33 de la loi du 21 novembre 2017, l'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services soient exécutés par l'organisateur ou par d'autres prestataires de services de voyage.

Contrairement à ce que soutient la Défenderesse dans ses conclusions, elle est donc en principe responsable si une prestation de voyage reprise dans le voyage à forfait, tel qu'un vol, n'est pas exécutée ou n'est pas correctement exécutée.

5.

Une deuxième question qui se pose est celle de savoir si la Défenderesse aurait dû permettre aux Demandeurs, compte tenu du départ manqué, de profiter encore de la partie restante du voyage à forfait.

Les pièces du dossier montrent que les Demandeurs voulaient partir le 7 mai 2022 comme prévu. Cependant, ils n'ont pas pu le faire parce qu'on leur a refusé l'accès à leur vol de départ.

Les Demandeurs ont alors exprimé à la Défenderesse leur souhait de continuer à participer au voyage et ainsi de suivre le groupe. La Défenderesse a proposé une alternative aux Demandeurs, mais celle-ci s'est avérée irréaliste pour ceux-ci. Les Demandeurs ont alors formulé leur propre proposition dans le but de pouvoir tout de même profiter de la deuxième semaine. Cependant, la Défenderesse a indiqué que cela n'était pas possible, car tout le voyage avait été annulé, en raison du fait qu'il n'avait pas pris leur vol aller.

Comme le soulignent à juste titre les Demandeurs, ils ont payé une somme pour l'ensemble du voyage à forfait et donc pour la combinaison de toutes les prestations de voyage incluses dans celui-ci. Il ne ressort d'aucune disposition de la loi du 21 novembre 2017 qu'un départ manqué constitue une annulation ou une résiliation du contrat de voyage à forfait.

Il ressort des pièces du dossier que l'intention des Demandeurs n'était nullement d'annuler le voyage à forfait. En outre, en proposant une alternative, la Défenderesse a confirmé le fait qu'il y avait une possibilité de poursuivre la partie restante du voyage à forfait.

Numéro de dossier : SA 2022-034

La Défenderesse ne démontre pas qu'en raison du départ manqué, la deuxième partie du voyage à forfait ne pouvait pas avoir lieu comme prévu. Il n'y a aucune raison de croire que les Demandeurs n'auraient pas pu rejoindre le groupe plus tard. La Défenderesse aurait donc dû poursuivre le voyage à forfait à la demande des Demandeurs.

6.

Il ressort de ce qui précède que les Demandeurs n'ont pas pu profiter de leur voyage à forfait, au moins en partie à cause des actions de la Défenderesse.

Leur demande est donc bien 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 recevable et fondée,

Déclare que la Défenderesse est tenue de verser aux Demandeurs un montant de 1.000,00 EUR,

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 9 août 2022.