

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 20 AOUT 2015

EN CAUSE:

Monsieur A, domicilié à XXX.

Demandeur,

Représenté par monsieur A.

CONTRE

IV., société immatriculée sous le numéro d'entreprise XXX, licence XXX, dont le siège social est établi à XXX

Première défenderesse représentée par monsieur B, gérant et madame C, employée.

Et

OV, société immatriculée sous le numéro d'entreprise XXX, licence XXX, dont le siège social est établi à XXX.

Deuxième défenderesse, représentée par madame D, directeur général.

Nous soussignés :

Monsieur XXX, juriste, président du Collège Arbitral.

Madame XXX, représentant les consommateurs;

Madame XXX, 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 1210 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 1210 Bruxelles

Assistés de madame XXX, en qualité de Greffière.

AVONS RENDU LA SENTENCE SUIVANTE :

1. QUANT A LA PROCEDURE

Vu les articles 1676 et suivants du Code judiciaire,

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages rédigé, complété et signé par le demandeur en langue française le 3 juillet 2015.

Vu que les parties ont été dûment convoquées par pli recommandé du 6 juillet 2015 pour comparaître à l'audience du 20 août 2015 à 1210 Bruxelles, Rue du Progrès,50, à 13.30h.

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.
- la convocation écrite à comparaître à l'audience du 20 août 2015.
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 20 août 2015

Le demandeur a introduit un dossier le 3 juillet et des conclusions le 27 juillet 2015.
La première défenderesse a introduit des conclusions le 30 juillet 2015 et la deuxième défenderesse le 22 juillet 2015.

COMPETENCE du COLLEGE ARBITRAL:

En signant le questionnaire le demandeur a soumis le litige à la compétence du Collège Arbitral tandis que les conditions générales des défenderesses prévoient expressément l'arbitrage par le Collège Arbitral de la Commission de Litiges Voyages.

Le Collège Arbitral est dès lors compétent.

2. QUANT AU FOND.

2.1 LES FAITS.

Le demandeur a commandé, le 11 septembre 2014, auprès de l'agence de voyages IV – première défenderesse, intermédiaire – un voyage, en avion, du 22 septembre au 13 octobre 2014 (22 jours/21 nuits).

Lieu : Zafferana –Sicile

Hôtel: A

Régime: logement et petit-déjeuner

Prix: 2.285,50 euros + 137,13 euros pour une assurance "XXX"

La seconde défenderesse est désignée en sa qualité d'organisateur de voyages.

Le bon de commande, signé par le demandeur, ne stipule aucun souhait spécifique de sa part.

Le demandeur déclare avoir formulé à l'intermédiaire 3 demandes spécifiques à savoir (lettre du 6 décembre 2014 et le questionnaire de la CLV):

- Transports en commun pas trop éloignés
- Une situation calme et pas dans un centre ville
- Lieu se trouvant à proximité de la mer (principal but du voyage).

Les deux premiers points ont été +/- satisfaits, mais en ce qui concerne la troisième demande cela n'a en aucun cas été réalisé. L'hôtel était, en effet, situé à environ 22 à 25 Km. de la plage la plus proche.

Ceci a eu pour conséquence des frais supplémentaires de transport et de nombreux ennuis (l'arrêt du bus le plus proche à 25 minutes à pied, des horaires "mal fichus" et rarement à l'heure...)

Tout ceci a résulté en une perte importante de jouissance du voyage

Le demandeur ajoute à son dossier un document (brouillon) dans lequel l'intermédiaire aurait confirmé que l'hôtel se trouvait à 5 Km. de la plage.

Le demandeur demande un dédommagement de € 680.

L'intermédiaire - première défenderesse - argumente dans son mail du 30 juillet 2015 que le demandeur avait *“énormément de desideratas pour son voyage et à budget limité en single. Après avoir fait appel à un spécialiste de l'Italie 'XXX' afin de trouver un hôtel qui corresponde le plus possible à cette demande le demandeur a encore demandé de nombreux offres et calculs qui ont été transmis à sa demande chez OV. Il a fait lui-même ses propres tableaux, annotations etc. et nous reproche des informations incorrectes mais ce sont celles qu'il a transcrites et non nous, ces informations n'étant reprises ni sur le bon de commande, ni dans la brochure”*, et l'intermédiaire conclut *“qu'il n'y a aucun manquement de leur part quant à ce dossier.”*

L'organisateur – deuxième défenderesse – tout en déplorant que le demandeur n'ait pas été entièrement satisfait de son séjour argumente:

- que la description de l'hôtel A à la page 168 de la brochure ne fait aucune mention de “plage” et si on se réfère au site Web de l'hôtel A on n'y trouve également aucune mention d'une plage à 5 Km.
- qu'aucune condition pour la réservation n'a été communiquée lors de la prise de réservation.
- que le demandeur a pris contact avec le service de réservation lors de son séjour car il s'ennuyait et voulait se renseigner sur un retour anticipé. Il lui a été communiqué qu'un retour anticipé engendrait des frais. Aucune demande de retour anticipé n'a été ensuite introduite par le demandeur.

Par conséquent l'organisateur de voyages rejette la demande du demandeur.

2.2. CONSIDERATIONS.

2.2.1. En ce qui concerne la première défenderesse

Il ressort des déclarations, de madame C, employée de la première défenderesse, au cours de l'audience que le demandeur a exprimé plusieurs souhaits quant à son voyage dont l'un était d'avoir un hôtel à proximité de la plage (max. 5 Km.). Madame C se serait informée auprès de OV, organisateur de voyages, et « pense » avoir compris que l'hôtel réservé correspondait à cette demande.

Une simple recherche, par exemple, sur internet, ou sur une carte géographique, aurait immédiatement et clairement démontré que la ville ZAFFERANA, ou l'hôtel réservé était situé, se trouvait à au moins 20 km. de la plage la plus proche.

Il résulte également de diverses annotations, figurant dans le dossier, que le demandeur avait clairement exprimé son souhait d'obtenir un hôtel à proximité d'une plage. Madame C reconnaît elle-même, au cours de l'audience, avoir apporté la mention « à 5 km. de la plage » sur une de ces annotations.

La loi du 16 février 1994, régissant le contrat d'organisation de voyage et le contrat d'intermédiaire de voyage, dispose en son article 27 que *« l'intermédiaire de voyages est*

responsable de la bonne exécution du contrat, conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'intermédiaire de voyages. L'intermédiaire de voyages est responsable de toute erreur commise dans l'exécution de ses obligations ».

Le Collège Arbitral constate également que le demandeur a signé le bon de commande sans aucune réserve bien qu'on puisse s'attendre à ce que le voyageur contrôle d'un peu plus près si ce qu'il signe est bien en conformité avec ses souhaits.

Il est à noter que le demandeur ne s'est plaint auprès de la première défenderesse qu'après la deuxième semaine de son séjour, il était dès lors trop tard pour prendre d'autres arrangements.

Il résulte de ces considérants que la première défenderesse n'a pas agi avec 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.

D'autre part on est en droit d'attendre du voyageur un minimum d'attention avant de signer un bon de commande et de limiter les dommages en adressant ses plaintes dès son arrivée à l'hôtel, et non après deux semaines, afin de donner l'occasion à la défenderesse de prendre les mesures nécessaires pour remédier à la situation.

Par conséquent le Collège Arbitral est unanimement d'avis que le demandeur est en droit d'obtenir un dédommagement partiel de la part de la première défenderesse, et il estime celui-ci, ex aequo et bono, à 300 euros.

Le Collège Arbitral est également d'avis que les frais de procédure, s'élevant à 100 euros sont mis à charge de la première défenderesse.

2.2.2. En ce qui concerne la deuxième défenderesse

Le Collège Arbitral ne peut que constater que la deuxième défenderesse n'a commis aucune faute en sa qualité d'organisateur de voyages et doit être mise hors cause.

PAR CES MOTIFS,

Statuant contradictoirement,

Disons la demande recevable et partiellement fondée,

Condamnons la première défenderesse à payer au demandeur la somme totale de 300 (trois cents) euros.

Laissons les frais de plainte liquidés à la somme de 100 (cent) euros à charge de la première défenderesse.

Déclare la deuxième défenderesse hors cause.

Ainsi jugé, à l'unanimité des voix, à Bruxelles, le 20 août 2015.