

AUDIENCE DU 30 AVRIL 2013.

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

En cause :

de Monsieur **A**, retraité, et de son épouse Madame **B**, sans profession, domiciliés ensemble à xxx, comparissant personnellement à l'audience .

Demandeurs assistés de Maître C, avocat au barreau de Charleroi et dont les bureaux sont sis à xxx ;

contre :

la société anonyme **IV**, ayant son siège social sis à xxx

N° Licence : xxx

Immatriculée à la B.C. E. sous le numéro xxx

Défenderesse ayant pour conseil Maître D, avocat au barreau de Bruxelles et dont les bureaux sont établis à xxx, substitué à l'audience par Maître E, avocate au barreau de Bruxelles;

Nous soussignés :

1. Monsieur xxx, magistrat hre. domicilié xxx, président du Collège
2. Monsieur xxx, domicilié à xxx, représentant le secteur du tourisme
3. Madame xxx, domicilié à 1030 Bruxelles, xxx représentant les droits des consommateurs

en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé boulevard du Roi Albert II, 16 (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 et signé le 16 octobre 2012 par les parties demandresses , le premier nommé ayant obtenu procuration de la seconde nommée d'introduire également en son nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages et reçu au greffe de la C.L.V. le 2 novembre 2012 ;

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 30 avril 2013,
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 30 avril 2013 ;

1°LES FAITS ::

Ceux-ci résultent de l'exposé et position adoptée par les parties :

a) Position des parties demanderesses :

Celle-ci est consignée dans le questionnaire visé ci-avant ainsi que dans les conclusions du 21 mars 2013.

Il est tout d'abord précisé quant à la recevabilité de la demande que les parties sont bien liées par un contrat d'organisation de voyages, dès lors que OV s'est très clairement présentée comme étant l'intermédiaire de voyages et que la défenderesse dans son courrier du 30 novembre 2011 s'est prévalu de l'article 13.1 de ses conditions générales de vente ainsi qu'au point 12 de ses conclusions dans lequel où elle se réfère à ses conditions générales de vente.

Quant au fondement de la demande les demandeurs reprochent à la défenderesse la désorganisation complète de sorte qu'ils n'ont pu débarquer comme prévu dans le port de Venise et ce à temps pour prendre ensuite l'avion du retour à l'horaire convenu t. Qu'ils n'ont pu quitter le port de triste qu'après un délai d'attente anormal et injustifié et cela a rendu impossible de prendre l'avion de retour prévu pour le dimanche 20 novembre 2011.

Les demandeurs font valoir encore que la défenderesse ne peut s'exonérer de sa responsabilité dès lors qu'elle ne peut exciper d'un cas de force majeure, les conditions climatiques à Venise (brouillard) qui ont provoqué l'impossibilité d'y débarquer étaient connues depuis plus de 24 heures.

Qu'ils postulent une indemnisation de 8.560 € , montant détaillé à l'avant-dernière page de leurs conclusions..

b) Position de la OV :

Celle-ci est consignée dans ses conclusions du 28 février 2013.

La recevabilité de la demande est contestée dès lors que le bon de commande précise que l'organisateur de voyages est la s.a. OV qui a fourni la croisière et les transferts et la défenderesse n'est pas liée avec les demandeurs par un contrat d'organisation de voyages. Elle n'est qu'un prestataire de service soit un tiers au sens de l'article 1^{er} de la loi .du 16 février 1994.

A titre subsidiaire, la défenderesse invoque l'absence de toute responsabilité de sa part les manquements reprochés ayant été causés par un cas de force majeure ellisif de toute responsabilité en vertu de l'article 18,6 1 de la loi du 16 février 1994 et des articles 5,5° et 13,1° des conditions générales applicables.

Elle postule en conséquence le débouté de la demande avec charge des dépens pour les demandeurs.

2°DISCUSSION :

A.Quant à la recevabilité :

C'est contre des éléments objectifs du dossier que la défenderesse soutient n'être intervenue en cette cause qu'en qualité de sous-traitant prestataire de services au profit de OV , sans relations juridiques envers les demandeurs et donc sans obligations spécifiques à leur égard.

Il est en effet établi à suffisance de fait et de droit que les représentants locaux de la défenderesse ont accueilli les participants au voyage dès leur arrivée à l'aéroport de Venise et qu'elle s'est chargée elle-même du transfert de l'aéroport au bateau de croisière, le bon de commande établi par OV précisant expressément « pas de CAR RDV à Venise », dont il se déduit logiquement que ce transfert a été effectué par les représentants locaux de la défenderesse comme prétendu par les demandeurs. .

A l'audience, la demanderesse B a précisé – sans être contredite sur ce point – que c'est bien le personnel de la défenderesse qui les a accueillis à l'aéroport et que c'est ce même personnel qui les a transférés jusqu'au bateau A.

Il est aussi déterminant de constater que la défenderesse a assuré le logement, les repas ainsi que d'autres services touristiques pendant la plus grande partie du voyage , effectuant de la sorte directement au profit des demandeurs les services mentionnés par l'article 1 de la loi du 16 février 1994 dans sa définition des éléments constitutifs du contrat d'organisation de voyages.

Le Collège arbitral constate que la défenderesse, au demeurant, n'a pas invoqué à l'origine l'absence de liens juridiques avec les demandeurs ; que tout au contraire dans son courrier du 30 novembre 2011 adressé aux demandeurs elle fait valoir ses conditions générales pour s'exonérer de toute responsabilité, admettant ainsi à tout le moins implicitement l'existence de liens juridiques noués avec les demandeurs , sa thèse actuelle d'irrecevabilité invoquée pour les besoins de la cause étant incompatible avec ce comportement.

Il en résulte que pour ce voyage les demandeurs se sont trouvés en présence de deux organisateurs de voyages parfaitement complémentaires, l'un étant la OV et l'autre la défenderesse, situation qui n'a rien d'anormal ou d'exceptionnel.

La demande est dès lors recevable et le Collège arbitral est compétent pour juger le litige opposant les parties, aucune autre cause d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoquée par aucune des parties.

B.Quant au fondement :

La question de savoir si le brouillard régnant dans le port de Venise a constitué un cas de force majeure éliminant toute responsabilité, est en l'espèce quasi-académique – même si elle ne manque pas d'intérêt – mais il est suffisamment établi que le retard subi par les demandeurs ratant leur avion à l'heure prévue est dû essentiellement à la désorganisation qui a régné dans le port de Trieste et à la lenteur anormale du débarquement des passagers, désorganisation qui engage à l'évidence la responsabilité du personnel de la défenderesse.

Seule une désorganisation majeure lors du débarquement dans le port de Trieste peut en effet expliquer le retard anormal intervenu lors du débarquement des passagers et leur transfert tardif vers l'aéroport de Venise et non pas essentiellement la présence de brouillard dans le port de Venise qui n'a pu bloquer le bateau que pendant quelques heures.

A cet égard les demandeurs exposent de manière plausible qu'ils avaient vainement insisté auprès tant du responsable de OV que de Madame xxx du « service relations clientèle » de la défenderesse afin d'obtenir un débarquement accéléré dès lors qu'ils avaient à prendre l'avion et que parmi les participants il y avait deux non-voyants et trois autres personnes handicapées. Si les responsables sur place ainsi que le personnel de la défenderesse avaient accédé à cette demande légitime, les demandeurs arrivaient à temps à l'aéroport.

Non seulement ledit personnel n'explique par les raisons du refus de ce débarquement prioritaire mais il n'est pas contesté qu'il a organisé en premier lieu un embarquement d'autres passagers, ceci outre le fait qu'il n'avait pas prévu des navettes suffisantes pour permettre à tous les passagers intéressés de se rendre à l'aéroport de Venise, le tout ajouté à la lenteur provoquée par la récupération des bagages. En conséquence il est établi à suffisance que le personnel de la défenderesse a manqué du professionnalisme prudent et diligent que la clientèle peut légitimement en attendre.

La demande est dès lors fondée sous réserve de ce qui sera dit ci-après quant au dommage.

3).Responsabilité :

En vertu de l'article 17 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages l'organisateur 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 et des obligations qui en découlent, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de poursuivre les autres prestataires de service en responsabilité.

Il en résulte que l'organisateur de voyages est personnellement responsable vis-à-vis de ses clients des actes et négligences de ses préposés et représentants, par exemple le commandant et le personnel du bateau de croisière agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences, notamment de ne pas avoir, comme il s'impose pour tout professionnel organisateur de voyage prudent et diligent, donné en temps opportun toutes les instructions utiles pour que le débarquement des demandeurs et leur transfert vers l'aéroport soient effectués de manière diligente si pas prioritaire.

4) Le dommage :

Seul le dommage directement lié à la faute commise pourra être pris en considération. Il en va ainsi de l'achat de nouveaux billets d'avion pour le retour du mardi 22 novembre 2011, des frais de logement à l'hôtel, de taxi, de dîners et soupers, de téléphonie pour prévenir les familles, des frais de gardiennage des voitures ainsi que des frais de transfert de Charleroi à Bruxelles.

Par contre le dommage moral ne sera pas indemnisé car le stress subi en raison des désagréments déplorés s'est trouvé absorbé par l'agrément à tout le moins partiel dont les demandeurs ont bénéficié (même si ce fut contraint et forcé) d'un séjour prolongé dans une ville touristique aussi attrayante que Venise.

Dès lors c'est un montant de 5.060,48 € (8.560,48 – 3.500) qui sera arbitré par le Collège arbitral comme représentant le dommage subi par les demandeurs.

5) Les intérêts :

En matière contractuelle les intérêts – qui en l'espèce sont réclamés par conclusions – sont dus au taux légal à partir d'une mise en demeure valant sommation de payer (application de l'article 1153 al.3 du Code civil), soit en l'espèce à partir du 29 novembre 2011.

6) Les frais :

Il est expressément précisé à l'article 28 de règlement des litiges de la commission de litiges voyages que les frais de la procédure d'arbitrage seront mis à charge de la partie qui succombe, soit en l'espèce la défenderesse qui n'a d'ailleurs émis aucune proposition d'indemnisation ni avant ni dans le cours de la procédure d'arbitrage.

7° Quant à l'indemnité de procédure réclamée :

Ni la loi du 21 avril 2007 ni l'arrêté royal du 29 octobre 2007 ne sont applicables à la procédure d'arbitrage simplifiée telle qu'elle est organisée par la Commission de litiges voyages.

C'est le secrétariat de la Commission de litiges voyages qui effectue toutes les prestations notamment matérielles permettant aux parties de soumettre le litige au Collège arbitral organisé par la Commission de litiges voyages, cette dernière désignant elle-même nommément les arbitres appelés à juger de la demande.

Les frais d'intervention d'un avocat devant le Collège arbitral ne font dès lors pas partie intégrante du dommage subi par les parties faisant appel à la saisine de l'arbitrage de la Commission de litiges voyages.

PAR CES MOTIFS,

LE COLLEGE ARBITRAL :

Dit la demande recevable et partiellement fondée,

Fixe le dommage à 5.060,48 euros.

Condamne la défenderesse, la IV, à payer aux époux A-B, tant pour leur profit personnel qu'en leur qualité de porteurs de procuration pour les treize passagers repris à l'annexe du questionnaire du 16 octobre 2012, **cinq mille soixante euros et quarante-huit cents** (5.060,48) , montant augmenté des intérêts au taux légal à partir du 29 novembre 2011 jusqu'à complet paiement.

Condamne la défenderesse, la IV, aux frais d'arbitrage liquidés à 856 Euros.

Déboute les demandeurs du surplus de leur demande conformément à la motivation reprise ci-dessus.

Ainsi jugé, contradictoirement et à l'unanimité des voix à Bruxelles le 30 avril 2013.
