

**SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**

AUDIENCE DU 24 septembre 2015

**En cause de :**

Madame **A**, domiciliée à XXX

*Demanderesse, comparissant personnellement à l'audience*

**contre :**

**OV**, ayant son siège social à XXX

Licence : XXX,

BCE : XXX.

*Défenderesse représentée à l'audience par Monsieur B, directeur,*

**Nous soussignés :**

1° Monsieur XXX, magistrat hre,

2° Madame XXX,

3° Madame XXX,

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 1000 Bruxelles et faisant pour le surplus élection de domicile à cette adresse de la Commission de litiges voyages,

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, signé le 23 juillet 2015, reçu au secrétariat de la C.L.V. le 24 juillet 2015,

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 24 septembre 2015,
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 24 septembre 2015,

**Qualification du contrat :**

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la défenderesse s'était engagée en son nom, moyennant paiement du prix global de 2.852,56 euros (selon bon de commande du 27/12/2013) de procurer à la parties demanderesse un voyage en avion et un circuit USA/CANADA, du 12 au 23 septembre 2014.

La défenderesse a dès lors conclu un contrat d'organisation de voyages au sens de l'article 1.1° de la loi du 16 février 1994, relative aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages ; Le litige tombe en conséquence sous l'application de la loi du 16 février 1994.

**Quant à la compétence du Collège arbitral de la Commission de litiges voyages :**

Les conditions générales de la défenderesse (article 18) stipulent expressément que les litiges non résolus par une conciliation pourront être soumis à l'arbitrage de la Commission de litiges voyages

La demanderesse a également postulé par écrit le même arbitrage par la signature apposée sur le questionnaire.

Le Collège arbitral est dès lors compétent pour connaître du litige, aucun moyen d'incompétence n'étant par ailleurs soulevé par aucune des parties.

**Les faits :**

Ceux-ci résultent des positions respectives des parties qui se résument comme suit :

**A) Position de la demanderesse:**

Celle-ci a été précisée au questionnaire, dans diverses correspondances et notes notamment dans la lettre du 20 septembre 2014 reprenant, jour par jour, les manquements reprochés au conducteur du car (C) et au guide accompagnateur du grand circuit (D).

Malgré une communication adressée en cours de voyage à l'agence intermédiaire de voyage qui avait indiqué qu'elle transmettait les plaintes à l'organisateur, rien n'a changé.

Elle postule une indemnisation de 570 euros, estimant l'offre d'indemnisation proposée soit 250 euros insuffisante pour indemniser complètement le préjudice subi.

**B) Position de la partie défenderesse, OV :**

Celle-ci est contenue dans sa lettre du 17 novembre 2014 dans laquelle la défenderesse, souligne avoir pris bonne note des observations et des plaintes de la cliente qu'elle a

transmises au prestataire et ce dernier a affirmé avoir pris des mesures afin que ce genre de situation ne se renouvelle plus à l'avenir. Elle a proposé tout d'abord un geste commercial de 130 euros à titre d'indemnisation, porté finalement à 250 euros.

A l'audience et sur interpellation du président du Collège arbitral, le représentant de la défenderesse n'a pas contesté la réalité des plaintes émises par la demanderesse. Il a également admis que sa société avait bien été informée pendant la durée du voyage des problèmes dénoncés mais a expliqué que le chauffeur initialement prévu avait fait faux bond à la veille du départ en vacances de la demanderesse et la privant du temps nécessaire à son remplacement par un chauffeur plus expérimenté.

## **DISCUSSION :**

### **Quant au fondement de la demande :**

La réalité des plaintes est suffisamment établie et prouvée, d'un part, par le fait que les trois participantes connues du Collège arbitral émettent des critiques identiques et, d'autre part, ne sont pas sérieusement contestées par la défenderesse. Celle-ci a reconnu en avoir été dûment prévenue en cours du voyage et souligne dans sa lettre du 17 novembre 2014 avoir fait suivre ces plaintes auprès de son prestataire local pour qu'à l'avenir le voyage s'effectue correctement et ce dernier n'aurait nullement contesté les faits reprochés mais a assuré avoir adopté les mesures nécessaires pour qu'à l'avenir le voyage réponde mieux aux attentes des clients.

Il résulte des éléments objectifs des dossiers que la demande d'indemnisation de la demanderesse est recevable et fondée.

### **Quant aux responsabilités :**

En vertu de l'article 17 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages (Moniteur du 1er avril 1994) 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, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences, particulièrement en l'espèce du mauvais choix qu'elle a fait du guide et du chauffeur dont elle n'a pas à suffisance et au préalable vérifié elle-même la compétence et les aptitudes ou capacités.

**Quant au préjudice :**

La réclamation formulée par la demanderesse est raisonnable ( sous réserve de ce qui sera précisé infra) d'autant que l'ampleur du voyage de Montréal à New York, avec visites d'au moins huit sites ou villes importantes, requière un chauffeur qui a la maîtrise des parcours et surtout un guide expérimenté.

A défaut d'avoir bénéficié de ces atouts du voyage, ventés dans la brochure de la défenderesse, la demanderesse est justifiée à postuler un montant supérieur à celui proposé par la défenderesse, mais a subi en fait un préjudice absolument identique à celui des autres participantes du voyage, notamment les dames E et F, et dès lors, sans tenir compte du supplément payé par elle du chef de l'octroi d'une chambre single, l'indemnisation accordée sera identique à celle accordée pour les mêmes raisons aux autres participantes du voyage litigieux et fixée dès lors à 498,83 euros.

**Les frais d'arbitrage :**

L'article 30 du règlement des litiges de la C.L.V. met les frais d'arbitrage à charge de la partie qui succombe, en l'espèce la défenderesse.

**PAR CES MOTIFS,**

Le Collège arbitral statuant contradictoirement

Rejetant toutes autres conclusions plus amples ou contraires

Dit la demande recevable et fondée

Condamne la défenderesse, la OV, à payer à la demanderesse A, **quatre cent nonante huit euros et quatre-vingt-trois cents (498,83 €)**.

Déboute la demanderesse du surplus de sa demande.

Condamne la défenderesse, OV, aux frais de l'arbitrage liquidés à 100 €.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix, à Bruxelles, le 24 septembre 2015.