

SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

Audience du 24 septembre 2015

En cause de :

Monsieur A et consorts, ayant fait élection de domicile à XXX

Demandeurs représentés et assistés de Maître B, avocat et de Maître C, avocate, dont le cabinet est établi à XXX, étant précisé que Madame D, assistante sociale, domiciliée à XXX et Monsieur E, chauffeur, domicilié à XXX, comparaissent personnellement à l'audience,

contre :

1° la IV, dont le siège social est établi à XXX

Licence : XXX

Immatriculée à la BCE sous le numéro XXX

et

2° la OV, dont le siège social est établi à XXX

Licence XXX

Immatriculée au BCE sous le numéro XXX

Défenderesses ayant pour conseil Maître F, avocat, dont le cabinet est établi à XXX, substitué à l'audience par Maître G, avocate au XXX.

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 questionnaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages , rédigé, complété , signé le 27 juillet 2015, reçu au secrétariat de la C.L.V. le 30 juillet 2015, les parties concernées ayant toutes donné procuration à Maître B, avocat précité, , d'introduire en leur nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de litiges voyages.

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 conclusions et 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,
- les attestations sur l'honneur dûment signées par les dix demandeurs selon laquelle ils déclarent sur l'honneur n'avoir perçu aucune indemnisation d'une compagnie quelconque,

Qualification du contrat :

Les défenderesses contestent à tort les qualifications d'organisateur de voyages (en ce qui concerne la première défenderesse) et d'intermédiaire de voyages (en ce qui concerne la seconde défenderesse).

A. Quant à la première défenderesse, la IV :

Il résulte des dossiers déposés par les parties que la défenderesse IV s'était engagée en son nom, moyennant paiement du prix global de 9.685 euros de donner **en location** une villa «A» à Marbella/Espagne du 26 juillet au 8 août 2014 et en outre de procurer le 14 juillet 2014 aux mêmes parties demanderesses un voyage en avion de Bruxelles à Malaga, vol du départ le 26 juillet 2014 et vol retour le 8 août 2014.

Contrairement à l'estime de la défenderesse IV elle se définit bien comme étant l'organisateur du voyage dès lors qu'elle s'est engagée à procurer moyennant un prix global aux moins deux prestations de services, soit en l'espèce le transport par avion et le logement.

La loi du 16 février 1994 ne fait à cet égard aucune distinction selon le temps écoulé entre le moment où les parties contractent le transport et celui du logement, en fait il s'agit d'un seul et même contrat de voyage soumis comme tel à la loi du 16 février 1994.

Il résulte, d'autre part, des pièces produites que la société IV n'ignorait pas qu'elle procurait tant le vol que le logement aux mêmes participants du voyage dès lors que c'est la même agence de la demanderesse sise à XXX qui émet le 02.07.2014 un bon de commande n° XXX concernant les vols par avion aux dix demandeurs, émet un bon de commande identique le 14 août 2014 sous le numéro XXX et enfin émet le même jour soit le 14.08.2014 sous le numéro XXX un bon de commande concernant le logement sis à Marbella pour le prix de 5.875,00 euros.

La juxtaposition des deux bons de commande délivrés par la défenderesse IV pour deux prestations la définit non comme intermédiaire tel qu'elle l'indique à tort dans ses bons de commande mais bien comme l'organisateur du voyage.

B. Quant à la seconde défenderesse, la OV :

Celle-ci a agi en qualité d'intermédiaire du voyage dès lors qu'elle s'est engagée à procurer une prestation concernant le logement des voyageurs.

Par la confirmation écrite de réservation du logement et la facture subséquente qu'elle adresse le 28 avril 2014 à la société IV, l'organisateur du voyage, elle s'engage à procurer aux demandeurs, moyennant paiement d'un prix, une prestation (ici le logement) isolée permettant d'accomplir un séjour, ce qui est la définition légale exacte de l'intermédiaire de voyage (article 1,2° de la loi du 16 février 1994).

En conclusion, le Collège arbitral considère que la loi du 16 février 1994 s'applique dans le litige qui lui est soumis.

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

Les conditions générales des défenderesses stipulent expressément que les litiges non résolus par une conciliation pourront être soumis à l'arbitrage de la Commission de litiges voyages

Les demandeurs ont également postulé par écrit le même arbitrage par la signature apposée sur le questionnaire et la procuration subséquente.

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 des demandeurs :

Celle-ci a été précisée au questionnaire, dans une lettre du conseil des demandeurs du 19 août 2014 et dans des conclusions principales reçues au secrétariat de la C.L.V. le 10 septembre 2015.

En résumé, les demandeurs rendent responsables les défenderesses des conséquences préjudiciables causées par un vol intervenu dans la villa le lendemain de leur arrivée soit durant la nuit du 26 au 27 juillet 2014. Selon la description documentée de la villa donnée en location un système d'alarme et un coffre-fort étaient expressément prévus à titre d'équipement de la villa. Or, le coffre-fort s'est avéré défectueux et aucune instruction pour brancher l'alarme de nuit n'a été donnée.

La non-protection de la villa contre le vol ou leur inefficacité entraîne, à leur avis, la responsabilité solidaire ou in solidum, des défenderesses.

Le préjudice du vol est évalué par les demandeurs à 9.617,00 euros.

Compte tenu du montant de 1000 euros versés sur place par les représentants d'OV, c'est finalement la condamnation solidaire ou in solidum des défenderesses au paiement de 8.917 euros plus intérêts moratoires à dater du 19 août 2014 et la condamnation aux dépens de la procédure qui sont postulées (page 10 des conclusions principales).

B) Position des parties défenderesses :

Celle-ci est contenue dans des conclusions principales datées du 31 août 2015 et des conclusions additionnelles et de synthèse du 18 septembre 2015.

En résumé, la société IV conteste la qualification du contrat ne s'estimant pas avoir la qualité d'organisateur du voyage au sens de la loi du 16 février 1994 et ne pas pouvoir être tenue d'une responsabilité quelconque dans le vol commis dans la villa et ce tant au regard de la loi sur le contrat de voyage.

Il en va de même de l'attitude de la OV qui si elle admet avoir agi en qualité d'intermédiaire de voyages ne peut être tenue pour responsable du vol en cette qualité.

Au surplus les défenderesses contestent les montants réclamés insuffisamment justifiés et postulent le débouté de la demande avec charge des dépens aux demandeurs.

DISCUSSION :

Il résulte des éléments objectifs des dossiers qu'il n'est pas contestable :

1° qu'un vol est intervenu dans la villa dans la nuit du 26 au 27 juillet 2014. Ce cambriolage est suffisamment établi par le PV dressé par la police locale (pièces 3 et 4 du dossier des demandeurs) et par les déclarations faites par le manager d'OV dans la relation qu'il en a faite (pièce 5 du dossier des défenderesses)..

2° que le coffre-fort s'est révélé défectueux et a été remplacé le 30 juillet 2014 à 11 heures du matin par le manager précité (cfr. : déclaration écrite de H –property Manager).

3° que le système d'alarme était en parfait état de fonctionnement et bien installé effectivement dans la villa mais n'a pas été branché de nuit par les demandeurs, ceux-ci alléguant n'avoir pas obtenu les instructions nécessaires pour le brancher de nuit.

Quant aux responsabilités :

Le contrat souscrit par les parties stipule expressément que la villa est pourvue d'un système d'alarme et d'un coffre-fort (pièce 22).

Le coffre-fort s'est avéré défectueux et a été remplacé trois jours après l'arrivée des demandeurs.

Ceux-ci ont de la sorte été privés de mettre dans ce coffre-fort l'argent de la cagnotte, soit 2.900 euros, et les montres de valeur.

Le lien causal entre le vol et la défectuosité du coffre-fort peut être admise dès lors qu'il peut être admis que le (ou les) voleur(s) n'aurait(en)t pas pu dérober l'argent et les objets de valeurs s'ils s'étaient trouvés dans un coffre-fort en bon état. 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.

L'intermédiaire est quant à lui responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur les dispositions du contrat. Lorsque cet intermédiaire fait mention de l'existence d'un coffre-fort le voyageur peut raisonnablement s'attendre à trouver sur place un tel coffre-fort en bon état de fonctionnement

A tout le moins, les demandeurs peuvent prétendre à une perte de chance parfaitement indemnizable en droit belge. Cette perte de chance est spécifique et est représentée par une valeur économique soit en l'espèce la valeur de l'argent liquide et des montres qui auraient pu échapper au vol déploré, grâce à leur dépôt protégé dans un coffre-fort en état de

fonctionner (cfr. : sur la perte de chance indemnisable en matière contractuelle : Cass. 19 janvier 1984, Pas. 1984 I p.548 ; RGAR 1986 n°11.084).

Par contre, le Collège arbitral estime que les défenderesses ne peuvent encourir de responsabilité dans le vol des autres objets inventoriés par les demandeurs, dès lors que le vol de ceux-ci relève uniquement de la négligence des demandeurs et est sans lien causal suffisamment établi avec les obligations des défenderesses dans le cadre d'un contrat de voyage.

Le groupe des participants arrivés dans la villa en début d'après-midi selon la déclaration faite à l'audience par le demandeur E, et dès lors avait toutes les possibilités et tout le temps nécessaire pour vider les valises et sacs et de ranger le linge et les vêtements divers en lieu sûr, notamment dans les armoires ad hoc.

Laisser de nuit les sacs et valises non vidées dans le hall ou dans des endroits facilement accessibles aux cambrioleurs relève d'une négligence certaine qu'un voyageur normalement prudent et diligent n'aurait pas commise.

Quant au système d'alarme qu'ils prétendent n'avoir pu brancher faute d'instruction, il leur appartenait d'interpeller quant au code à utiliser le propriétaire de la villa lors de la remise des clefs. Ils ont disposé à cet égard un temps largement suffisant pour s'en inquiéter.

Obligés de veiller personnellement à éviter tout risque de préjudice et à limiter tout dommage conformément à la jurisprudence et à la doctrine (*cfr. sur ce point : La responsabilité civile - Chronique de jurisprudence- Volume 1 de Bernard Dubuisson et autres, pages 350 et suiv., Larcier 74*), il leur appartenait d'exiger du propriétaire une communication précise pour armer l'alarme de nuit en s'informant du code à brancher.

Quant à la clause d'exonération de responsabilités :

La défenderesse, la OV, invoque ses conditions contractuelles de vente pour soutenir qu'elle ne peut être déclarée responsable du chef de pertes du fait de vol.

L'opposabilité d'une telle clause est subordonnée à la condition que l'opposé en ait pris connaissance et qu'il l'ait acceptée.

En l'espèce, la défenderesse OV reste en défaut de prouver que cette clause d'exonération a été communiquée aux demandeurs et encore moins que ceux-ci l'aient acceptée (le bon de commande ne mentionne pas cette clause d'exonération).

D'autre part, et surabondamment, ayant omis de se conformer au formalisme prévu à l'article 23 .4 § de la loi du 16 février 1994, la défenderesse est soumise aux articles 9 et 10 de cette loi qui interdit toute exclusion ou limitation de responsabilité du fait de sa négligence.

Quant au préjudice indemnisable :

a) Pertes des liquidités et bijoux (montres) :

Il résulte des considérations ci-avant que les défenderesses ne sont finalement tenues d'indemniser les demandeurs que pour le vol de l'argent liquide de la cagnotte commune (2.900 euros) et pour la valeur de deux montres. L'estimation de la valeur économique de ces dernières doit s'apprécier ex aequo et bono compte tenu notamment de leur éventuelle ancienneté. Après mûres réflexions, le Collège arbitral fixe cette valeur ex aequo et bono à 600 euros.

Compte tenu du paiement de 1.000 euros déjà effectué sur place par les représentants d'OV, le montant final de l'indemnisation est fixé à 2.500 euros (2.900 + 600 - 1000).

b) Préjudice pour vacances gâchées :

Les demandeurs ne versent au débat aucun justificatif établissant de manière concrète la réalité du préjudice invoqué et empêcher véritablement les demandeurs de bénéficier de tous les avantages locatifs prévus par la défenderesse OV dans le « voucher bon d'entrée » (pièce 32 du dossier). Il ne pourra dès lors être alloué aucune indemnisation de ce chef non prouvé.

c) Frais administratifs :

Ce poste n'est pas étayé par le moindre justificatif de dépenses réelles. A défaut d'avoir prouvé le lien causal entre ces frais non justifiés par pièces avec la responsabilité limitée des défenderesses telle qu'admise supra, aucune condamnation au paiement de ces frais qualifiés d'administratifs ne pourra intervenir au profit des demandeurs.

Les frais d'arbitrage :

L'article 28 du règlement des litiges de la C.L.V. met les frais d'arbitrage à charge de la partie qui succombe.

Toutefois il est également prévu par le même article que si les parties en cause n'obtiennent que partiellement satisfaction, le Collège arbitral peut statuer sur un partage des frais. En l'espèce il s'avère que la réclamation formulée par les demandeurs est manifestement excessive et infondée à tout le moins juridiquement pour une large part.

Ils seront dès lors mis pour la plus large part (3/4 liquidés à 646,28 euros) à charge des demandeurs et (1/4 liquidés à 215.42 euros) à charge des défenderesses

Responsabilité solidaire :

La solidarité ne se présument pas (article 1202 du Code civil) et n'ayant pas été expressément stipulée contractuellement en l'espèce ne pourra en conséquence être retenues.

Par contre les négligences reprochées aux deux défenderesses quant au coffre-fort défectueux étant étroitement liées et collectives, c'est une condamnation in solidum qui s'impose.

Les intérêts moratoires :

Les demandeurs postulent des intérêts moratoires à partir du 19 août 2014.

L'article 1153 du Code civil dispose que les intérêts de retard sont dus en matière contractuelle dès qu'il y a un retard dans l'exécution des obligations contractées.

Ces intérêts sont dus à partir du jour de la mise en demeure ou de la sommation de payer.

En l'espèce, la mise en demeure est datée du 19 août 2014 (lettre comminatoire du conseil des demandeurs, pièce 11 du dossier). C'est donc à partir du 19 août 2014 que les intérêts de retard sont dus.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral statuant contradictoirement,

Rejetant toutes autres conclusions plus amples ou contraires,

Dit la demande recevable et partiellement fondée,

Condamne les défenderesses, in solidum, à payer à l'ensemble des dix demandeurs un seul montant de deux mille cinq cents (2.500) euros augmentés des intérêts moratoires aux différents taux légaux à partir du 19 août 2014.

Déboute les demandeurs du surplus de leur demande pour les motifs énoncés ci-dessus.

Partage les frais d'arbitrage entre parties et condamne les défenderesses in solidum à payer le quart des frais d'arbitrage liquidés en ce qui les concerne à 215,42 euros et laisse aux demandeurs la charge des $\frac{3}{4}$ des dépens liquidés en ce qui les concerne à 646,28 euros.

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