

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 30 AVRIL 2013

En cause :

1° Monsieur A, clerc de notaire, comparissant personnellement à l'audience et représentant par procuration son épouse Madame B, employée, domiciliés ensemble à xxx

2° Monsieur C, pensionné, et son épouse Madame D, pensionnée, comparissant personnellement à l'audience, domiciliés ensemble à xxx

Demandeurs ;

Contre :

La société anonyme OV, ayant son siège social à xxx

N° Licence : xxx

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

Défenderesse, représentée à l'audience par Madame E, Supervisor Service et assistée par Madame F, gestionnaire de dossier au service relation clientèle ;

Nous soussignés :

1. Monsieur xxx, magistrat hre. domicilié xxx, président du Collège arbitral
2. Monsieur xxx, domicilié à xxx, représentant le secteur du tourisme
3. Madame xxx, domiciliée à 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, rédigés, complétés et signé le 8 octobre 2012, par les parties demanderesses, la seconde nommée B ainsi que les troisième et quatrième nommés, les époux C ayant donné procuration au premier nommé, A, d'introduire

également en leur nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages et reçu au greffe de la C.L.V. les 9 octobre 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 ;

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 8.361,33 € (cfr document intitulé solde / confirmation du 04/07/2012) de procurer aux parties demanderesses (deux couples) un voyage en avion et séjour et circuit en Amérique centrale, circuit intitulé « xxx » à SAN SALVADOR/NICARAGUA/HONDURAS du 25 février 2012 au 12.03.2012 .

Que 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 ;

Que l'action doit dès lors être déclarée recevable, aucun moyen d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

1) Quant aux faits :

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

a) Position des parties demanderesses :

Celle-ci est consignée dans le questionnaire visé ci-avant ainsi que dans divers courriers, notamment des lettres détaillées des 14 et 16 mars 2012, émanant tant des époux A,B que des époux C,D.

En résumé, les demandeurs déplorent l'échec du voyage en raison du mauvais choix du guide totalement incompetent. La désorganisation a été telle que plusieurs organisations payées n'ont pu être réalisés de manière satisfaisante et que beaucoup d'heures ont été passées sur les routes avec perte de temps sans explication de la part du guide. Le petit déjeuner est pauvre dans certains hôtels. A l'hôtel A il n'y avait ni possibilité de restauration ni eau chaude.

Dans leur courrier, il est encore mentionné comme points négatifs le circuit monotone et ennuyeux, les trop nombreuses heures de bus, le guide inexistant et le manque total d'organisation. Par contre il est admis que les hôtels proposés durant le circuit à l'exception du A

et la visite des divers volcans ainsi que Massaya, Granada et Copân sont à qualifier de points positifs.

Ils postulent pour les quatre demandeurs ainsi que précisé au questionnaire une indemnisation de 2.136 €, montant détaillé dans le courrier recommandé du 08 octobre 2012..

b) Position de l'organisateur de voyages

Celle-ci a évolué au courant de la procédure d'arbitrage et c'est finalement un montant global de 1.305,50 € qui est proposé à titre de dédommagement total (cfr. lettre du 2/4/2013.), le montant de 600 € partie du total de 1.305,50 € ayant déjà été versé, estimant au surplus excessif le montant de 2.136,00 € tel que réclamé..

Elle admet pour les remarques concernant le guide d'indemniser à concurrence de 10 % du prix du circuit et a répondu favorablement à la demande de remboursement du prix payé pour les excursions annulées, ceci alors que le prix de certaines excursions , notamment au Nicaragua, était inférieur à 25 €.

Elle demande en outre que les frais de procédure et frais de défense restent à charge des demandeurs.

.

2) DISCUSSION

Il résulte des éléments de la cause que la demande telle que formulée par les quatre plaignants est fondée.

Il convient de reconnaître une crédibilité certaine aux réclamations énoncées dès lors que celles-ci ont été émises avec la même véhémence par d'autres couples ayant participé au même voyage et qu'en reconnaissant avoir effectué avec le même organisateur de voyages d'autres circuits importants (Inde, Népal, Mexique, Pérou) n'ayant laissé que d'excellents souvenirs les demandeurs démontrent une réelle objectivité. Leur crédibilité est encore accrue du fait qu'ils admettent certains points positifs du voyage litigieux.

Pour l'appréciation des circonstances particulières de la cause le Collège arbitral estime que , d'une part, le rôle que doit exercer le guide accompagnant un circuit d'une telle envergure est réellement primordial et essentiel et que , d'autre part, la distance kilométrique des diverses étapes doit être mesurée et adaptée aux possibilités réelles laissées aux participants du voyage de bénéficier des différentes excursions prévues et payées, et de pouvoir les apprécier sans hâte ou fatigue excessive.

Il peut en l'espèce être reproché au T.O. de ne pas avoir fait choix d'un guide « accompagnateur » (terme utilisé expressément dans le catalogue) qui non seulement doit maîtriser parfaitement la langue des voyageurs mais avoir les compétences pour donner tous

renseignements et explications utiles quant à l'histoire, la nature, la démographie des tous les pays et de toutes les contrées visitées au long du circuit.

En outre, le guide doit être présent et actif à l'accueil, aux arrivées le soir dans les différents hôtels, bref en général, il doit veiller au bien-être des participants et au parfait déroulement du circuit.

Or, les nombreuses doléances concordantes des participants du circuit litigieux démontrent à suffisance que le guide choisi par le T.O. n'avait ni une connaissance maîtrisée de la langue, ni les compétences ni l'expérience ou le charisme espérés.

Par ailleurs la conception même du circuit tel que concrétisé par l'organisateur pose question lorsque que l'on relève que la distance parcourue en car dépasse 2.000 kilomètres (certaines étapes culminant de 278 km à 376 ou même 392 km par jour) ce qui rendait pratiquement impossible, en tous les cas fort pénible, d'avoir un bénéfice correct et profitable des diverses excursions prévues et payées.

3) Responsabilités :

Le mauvais choix du guide accompagnant ainsi que la conception critiquable de l'organisation proprement dite du circuit reprochées à la défenderesse en sa qualité d'organisatrice du voyage entraînent sa 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 guide accompagnateur, 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 du voyage prudent et diligent, vérifié préalablement la compétence du guide chargé d'accompagner les voyageurs et, en outre, d'avoir mal mesuré les difficultés que rencontreraient nécessairement ses clients obligés de passer de trop nombreuses heures sur les routes rendant ainsi impossibles ou trop harassantes les excursions prévues au contrat.

4) Le dommage :

L'évaluation du dommage telle qu'elle est faite par les parties demanderesses est justifiée hormis les frais de correspondance qui étant des frais de défense ne font pas partie du dommage proprement dit.

Outre l'indemnisation du prix des excursions annulées soit 25 € par excursion, montant d'ailleurs admis par la défenderesse, il s'y ajoute une indemnisation conséquente du chef des manquements établis tant dans le guidage que la réalisation du circuit.

Après mûres réflexions, le Collège arbitral estime que l'indemnisation telle que calculée et revendiquée par les demandeurs est fondée.

Sous déduction des frais de correspondance, le total réclamé pour les deux couples demandeurs est de 2.111 € (500+1.611) soit pour chacun des couples demandeurs une indemnité de 1.055,50 €. (2.111 :2).

5) 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 dont les diverses propositions d'arrangement amiable même si elles ont évolué dans le courant de la procédure d'arbitrage de manière appréciable, se révèlent insuffisantes..

PAR CES MOTIFS,

LE COLLEGE ARBITRAL :

Dit la demande recevable et fondée,

Fixe le dommage à 1.055,50 euros pour chacun des deux couples demandeurs.

Condamne en conséquence la défenderesse, OV, à payer aux époux A- B **mille cinquante cinq euros et cinquante cents** (1.055,50 €) .sous déduction de toute somme déjà encaissée.

Condamne en outre la défenderesse, OV à payer aux époux C-D **mille cinquante cinq euros et cinquante cents** (1.055,50 €) sous déduction de toute somme déjà encaissée.

Laisse les frais d'arbitrage à charge de la défenderesse, frais liquidés à 213,60 €

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