

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

Audience du 17 mai 2016

En cause :

Madame A, épouse de Monsieur B, domiciliés ensemble à XXX,

Demandeurs, Madame A comparaisant tant en nom personnel qu'en celui de sons époux et de leurs trois enfants mineurs,

Contre

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

Défenderesse représentée par Madame C,

---

L'an 2016, le 17 mai, à 1210 Bruxelles, rue du Progrès 50, en la salle d'audience où les parties ont été invitées à comparaître le 17 mars 2016,

Nous soussignés en qualité d'arbitrage de la Commission de Litiges Voyages, faisant élection de domicile à l'endroit susdit,

Monsieur XXX, magistrat honoraire, président du Collège arbitral,

Madame XXX, représentant les Consommateurs,

Madame XXX, représentant l'Industrie du Tourisme,

Assistés de Madame XXX en qualité de Greffier,

AVONS PRONONCE A LA MAJORITE 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 singé par les demandeurs en langue française le 15 mars 2016,

Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française au choix des parties et notamment :

- Leur accord écrit sur la procédure d'arbitrage,
- Les pièces déposées par elles,
- Leurs moyens développés par écrit,

- Leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 17 mai 2016 ;

Attendu que, par contrat élaboré le 9 mars 2015 (p. 37-38), les demandeurs ont obtenu de la défenderesse, OV, l'organisation d'un voyage en avion, confirmé le 29 juillet 2015 (p. 10), en Turquie avec séjour à Antalya à l'hôtel A du 8 au 23 août 2015, pour le prix all inclusive de 3.435,50 euros (p. 38) ou 3.333,00 euros (p. 10) ;

Attendu que le litige est né essentiellement de la circonstance qu'à leur descente du bus qui les amenait de l'aéroport à l'hôtel A les demandeurs ne reçurent du conducteur du bus, seul habilité à manipuler les bagages entreposés dans la soute du véhicule, que sept de ceux-ci à l'exception d'un sac de voyage contenant les effets personnels de la demanderesse, Madame A ;

Que le sac n'ayant pas été retrouvé, malgré les nombreuses démarches de la demanderesse, celle-ci en réparation des désagréments encourus consécutifs notamment à la perte de ses vêtements et également à la suite de soins médicaux inappropriés réservés à son bébé d'un an, réclame une indemnité globale de 1.000,00 euros ;

Attendu que la défenderesse, OV, s'insurge en considérant que « le dossier des demandeurs est vide de tout élément de preuve officielle permettant de conclure que la valise aurait été volée » et que « les collègues sur place... ont fait leurs mieux afin de chercher/retrouver la valise » (p. 58 conclusions) ;

Qu'elle estime en conséquence que la demande n'est pas fondée ;

Attendu que les pièces du dossier révèlent que les allégations de la défenderesse ne sont corroborées par aucun élément et qu'en revanche les assertions des appelants sont confortées par des présomptions précises et concordantes ;

Qu'en effet :

- Pour quelle raison, selon la défenderesse exiger une « preuve officielle », en l'occurrence une plainte à la police, pour une valise qui « aurait été volée » alors que la demanderesse ne prétendait pas initialement qu'il s'agissait d'un vol mais de l'incident de son sac « lequel « s'est envolé » (p. 13) par une inadvertance du chauffeur du bus (p. 24)
- Que si la disparition du sac n'était pas un fait réel, pourquoi, selon la défenderesse, aurait-on dû vérifier à deux reprises, et en vain, le bus et solliciter le service « Lost and Found » à une date au demeurant non précisée et à l'insu de la demanderesse (p. 19, 44 et 59) ;
- Que les demandeurs ont multiplié les démarches dès leur descente du bus ainsi qu'à leur arrivée à l'hôtel et ensuite auprès d'un agent de la défenderesse (p. 13 et 24) afin que des recherches soient entreprises auprès des autres passagers du bus, mais sans obtenir réponses ;
- Que c'est seulement en réponse à un mail de la demanderesse adressé le 12 août 2015 à son agent de voyage (p. 17) que la prénommée D, informée de la mésaventure précitée, invitera « l'hôtesse sur place » à faire rapport (p. 62) ;

- Qu'il paraît bien que c'est à la suite de cette intervention que la demanderesse fut conviée à se présenter à la réception de l'hôtel à 13 heures le 19 août 2015, soit quatre jours avant la fin du séjour, pour y rencontrer la représentante de la défenderesse (p. 64), laquelle fut défaillante ;

Attendu qu'on peut raisonnablement considérer à la suite de ce qui précède que le sac de la défenderesse a été déposé dans la soute du car et que, malencontreusement, le chauffeur qui, comme dit ci-dessus avait seul accès à la soute à bagages, a remis le sac à une tierce personne ou l'a égaré ;

Attendu qu'en vain la défenderesse soutient (p. 58) que « Les demandeurs sont responsables eux-mêmes pour leurs affaires personnel(les) », dès lors qu'ils n'ont plus la possession ni le contrôle de celles-ci, lesquelles, dont le sac litigieux, étaient confiées aux soins du chauffeur aux fins précitées ;

Attendu qu'à tort la défenderesse fait état de ce que « Les effets personnels ... ne peuvent pas se trouver dans la soute de l'avion ou du bus organisant les transferts aéroport-hôtel-aéroport » ; qu'une telle interdiction ne relève pas le chauffeur, qui a accepté la remise du sac de la demanderesse, de l'obligation de restituer ce qui appartient à celle-ci ;

Attendu enfin que la défenderesse, en qualité d'organisateur du voyage, est responsable du comportement de toutes les personnes appelées, directement ou indirectement, à assurer une bonne exécution d'une obligation découlant du contrat de voyages ;

Attendu qu'il se déduit de ce qui précède que la défenderesse a failli à ses obligations et que, par voie de conséquence, les demandeurs, et singulièrement la demanderesse qui fut privée de ses vêtements et de l'usage de ses effets personnels, n'ont pas bénéficié de l'exécution d'une part importante des services faisant l'objet du contrat (art. 15 de la loi du 16 février 1994) ;

Attendu qu'en ce qui concerne le montant de la demande, les prétentions des demandeurs sont excessives et qu'en réparation du dommage subi, hormis le problème médical dont le lien de causalité n'est pas établi avec une faute de ce chef de la défenderesse, il y a lieu de condamner celle-ci au paiement d'une indemnité fixée en équité à 500,00 euros, les frais administratifs liquidés à 50,00 euros n'étant pas récupérables ;

Par ces motifs,

Statuant contradictoirement,

Disons la demande recevable et partiellement fondée,

Condamnons en conséquence de la défenderesse OV, à payer aux demandeurs, Madame A et Monsieur B, la somme de 500,00 euros (cinq cents euros).