

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

AUDIENCE DU 11 mars 2014

En cause de :

Monsieur A, et son épouse Madame B, domiciliés XXX,

demandeurs représentés par Maître C, dont les bureaux sont établis XXX, substitué à l'audience par Maître D,

contre :

la OV, ayant son siège social à XXX,
Immatriculée à la BCE sous le numéro XXX
Détenrice de la licence XXX,

défenderesse représentée à l'audience par Monsieur E, Quality Control Supervisor

Nous soussignés :

1° Monsieur XXX, magistrat hre, domicilié XXX,

2° Madame XXX, domiciliée XXX ;

3° Madame XXX, domiciliée XXX,
représentant les droits des consommateurs,

4° Madame XXX, domiciliée XXX,

5° Monsieur XXX domicilié XXX
représentant le secteur de l'industrie du tourisme

assistés en qualité de greffier par Madame XXX, secrétaire générale de la Commission de Litiges Voyages,
agissant 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 par le demandeur A, la seconde nommée, Madame B ayant donné par ailleurs procuration à son époux, Monsieur A d'introduire en son nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages A..B.L.

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 11 mars 2014
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 11 mars 2014

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 5.448,80 euros (selon confirmation de commande du 21 janvier 2012) de procurer aux parties demanderesses un voyage en avion, vol de Bruxelles à Punta Cana et séjour du 25 août 2012 au 15 septembre 2012 à l'hôtel A (République Dominicaine).

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.

Les faits :

Ceux-ci résultent de l'exposé préalable concernant le contrat de voyage souscrit et des positions respectives des parties qui se résument comme suit :

A) Position des parties demanderesses :

Celle-ci a été précisée au questionnaire, dans un échange de courriers, dans des conclusions prises par le conseil des demandeurs.

A leur estime la demande n'est pas prescrite, le questionnaire ayant été adressé au secrétariat dans l'année de la fin des prestations de la défenderesse et aucune nullité n'est comminée pour la communication de l'introduction de la procédure à la partie défenderesse.

Quant au fondement de leur action les demandeurs se plaignent de la qualité hôtelière pourtant qualifiée de luxueuse dans la brochure de la défenderesse (humidité dans la chambre provoquant des moisissures des valises, chaussures, sac de voyage etc., absence d'eau chaude pendant 11 jours, chambre au 3° étage alors que l'ascenseur ne fonctionnait pas, frigo en panne, porte coulissante défectueuse) ;

La chambre n'avait pas de vue sur mer contrairement aux obligations contractuelles intervenues.

Ils versent quelques photos à leur dossier pour étayer les plaintes formulées.

Ils postulent un dédommagement de 2.156,00 €, plus intérêts compensatoires/moratoires depuis le 17 septembre 2012.

B) Position de la partie défenderesse,:

Celle-ci est contenue dans divers lettres et les conclusions du 16 janvier 2014.

En ordre principal elle considère que la demande est prescrite pour ne pas avoir été introduite dans l'année et la communication de l'entame de la procédure le 21/11/2013 est tardive. Le questionnaire est antidaté et donc irrecevable.

Subsidiairement et quant aux faits elle estime que cet hôtel A est bien classé 5 étoiles et les demandeurs ont bien reçu une chambre côté mer, le contrat précisant bien que la chambre était située coté mer ce qui n'est pas équivalent à une chambre avec vue sur mer (photo couleur pièce 12 le prouve).

Le climat de la République Dominicaine étant humide, il est normal qu'il y ait de l'humidité dans les chambres d'hôtel.

Il n'y avait pas de localisation contractuelle de la chambre en la situant au rez-de-chaussée.

Aucune plainte n'a été notifiée par écrit sur place. L'hôtelier a dénié par écrit les critiques formulées et a transmis à la défenderesse le témoignage d'un sieur F qui était à l'époque manager général de l'hôtel et qui atteste que d'autres vacanciers se seraient plaints du comportement du demandeur et qu'à l'arrivée une chambre spéciale avait été proposée en cadeau du 50^e anniversaire du mariage des demandeurs mais que ceux-ci avaient préféré une autre chambre.

Il est postulé à titre principal que la demande soit déclarée prescrite donc irrecevable et à titre subsidiaire que l'offre d'indemnisation proposée sur la base de 50 euros soit déclarée satisfaisante, frais à charge des demandeurs.

DISCUSSION :

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.

Les demandeurs ont également postulé par écrit le même arbitrage, respectivement les 15 et 29 mars 2012.

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

Quant à la prescription annale :

L'article 30 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation et d'intermédiaire de voyage stipule que les actions auxquelles a donné lieu un tel contrat se prescrivent par un

an, à l'exception des actions concernant le décès, blessures ou autres atteintes à l'intégrité physique ou morale d'un voyageur.

Le délai prend cours à la date à laquelle le contrat dispose que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend.

En l'espèce il peut être considéré que les prestations ont pris fin au jour du vol retour soit le 15 septembre 2012.

L'action pour être recevable devait par conséquent être introduite pour le 15 septembre 2013.

L'article 3 du règlement des litiges de l'asbl Commission de Litiges Voyages que, sauf disposition contraire, la date de la poste constitue la date d'expédition ou le point de départ d'un délai.

Dans le cas présent l'envoi du pli recommandé accompagnant le questionnaire introduisant la procédure d'arbitrage a été oblitéré le 30 mai 2013 soit donc antérieurement à l'expiration de la prescription annale.

L'article 10 du règlement de la Commission de litiges voyages précise expressément que la requête d'arbitrage est jugée introduite à la date figurant sur le cachet de la poste de la lettre recommandée.

Le fait que la date mentionnée au questionnaire soit erronée, étant sans doute une simple erreur matérielle, est dès lors sans incidence puisque ce n'est pas cette date qu'il sied de prendre en considération.

La défenderesse invoque en outre que l'action est prescrite parce qu'elle n'aurait prévenue que le 21 novembre 2013 par la DAS assurance protection juridique des demandeurs qu'elle a été informée de l'entame de la procédure soit hors délai et donc prescrite.

La question de l'interprétation du délai de prescription doit être distinguée de la question du caractère de la procédure. En l'espèce pour que le délai de prescription puisse être interrompu il fallait et il suffisait que le questionnaire soit effectivement transmis au secrétariat de la commission avant l'échéance d'un délai d'un an après l'exécution du contrat de voyages, la date de l'oblitération du timbre par la poste étant à prendre en considération quant au jour de l'interruption comme il est précisé supra et dès lors il est indiscutable que la requête a été introduite avant l'expiration de la prescription annale.

La question par contre de savoir si la notification à la partie adverse doit intervenir dans le même délai, comme soutenu par la défenderesse, sous peine d'irrecevabilité du recours est une toute autre question car elle vise essentiellement le caractère contradictoire de la procédure et n'a pas d'impact sur l'échéance du délai de prescription.

Les éléments du dossier démontrent que le caractère contradictoire de la procédure a été parfaitement respecté et la défenderesse reste en défaut d'apporter la preuve que la communication litigieuse aurait porté atteinte à ses droits de défense. Elle a été à même d'interroger en temps utile tant son hôtesse sur place que l'hôtelier ce qui démontre à suffisance que le caractère contradictoire de la procédure a été parfaitement respecté.

L'article 1700 du Code judiciaire dispose que sauf stipulation contraire, les arbitres statuent selon les règles du droit or l'article 860 du Code judiciaire, donc applicable en l'espèce, stipule expressément que quelle que soit la formalité omise ou irrégulièrement accomplie, aucun acte de procédure ne peut être déclaré nul si la nullité n'est pas formellement prononcée par la loi. En l'espèce le règlement de la Commission de litige voyages ne frappe d'aucune nullité le fait d'informer la partie adverse de l'entame de la procédure à quelque soit le moment où cette communication est faite. Il était encore possible pour la défenderesse lors de la réception de l'information qu'une procédure était introduite de contester la compétence de la Commission litiges voyages parce que le seuil du montant de 1.250 euros était dépassé.

Il résulte de ces considérants que l'action n'est pas prescrite et est donc recevable.

Quant au fondement de la demande :

Il paraît opportun de rappeler aux parties demanderesses qu'en vertu de l'article 870 du Code judiciaire, applicable à l'espèce, la charge de la preuve de faits et critiques invoqués à charge de l'organisateur de voyages leur incombe.

Cette preuve peut être apportée par toutes voies de droit , tels des témoignages écrits objectifs et impartiaux d'autres vacanciers, une plainte écrite faite sur place dans le formulaire ad hoc prévu à cet effet et dénommé «notification de plainte» avec en corollaire les observations de l'hôtesse ou de l'hôtelier qui peuvent corroborer les plaintes et justifier le cas échéant un dédommagement si une alternative ne peut être assurée sur place.

Chaque vacancier qui s'estime victime d'un désagrément doit également avoir le souci de limiter son dommage en alertant les responsables (hôtesse ou hôtelier) sur place pour qu'ils puissent rechercher une solution au problème invoqué.

En l'espèce, les parties demanderesses se contentent d'étayer leurs plaintes au moyen de quelques photos.peu probantes compte tenu du fait que la défenderesse s'appuie sur des déclarations de l'hôtesse, de l'hôtelier et d'un témoin pour dénier le bien-fondé des plaintes émises et fait valoir au contraire que quatre chambres différentes aient été proposées aux vacanciers qui auraient dès lors choisi l'une d'entr'elles à leur entière convenance.

Il est surprenant de constater que les demandeurs n'aient pas fait acter leur plainte sur place dans le formulaire ad hoc prévu à cet effet.

Les demandeurs n'ont pas davantage pris contact avec le service prévu à cette effet auprès de la défenderesse 7 jours sur 7 pendant la durée de leur séjour dans l'hôtel pour y notifier leurs critiques et permettre éventuellement à l'organisateur de voyages de chercher une solution alternative satisfaisante. Il est de l'obligation du voyageur s'estimant victime de désagréments de chercher à réduire si pas supprimer son dommage.

Le Collège arbitral ne peut que constater que les demandeurs restent totalement en défaut de prouver les faits qualifiés par eux de cauchemar (lettre du 23 septembre 2012).

Aucun témoignage d'autres vacanciers n'est produit et les photos ne sont pas suffisamment probantes que pour étayer les plaintes émises, notamment en ce qui concerne la panne d'ascenseur ou une humidité anormale dans les chambres compte tenu du climat particulier bien connu et toléré en République Dominicaine.

Le contrat ne stipule rien d'autre que la location d'une chambre côté mer ce qui est différent d'une chambre avec vue sur mer.

En conclusion le Collège arbitral ne peut que constater que les demandeurs restent en défaut de prouver à suffisance les griefs émis, ce qui prive l'action de tout fondement.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral statuant contradictoirement,

Rejetant toutes autres conclusions plus amples ou contraires,

Dit la demande non prescrite, recevable mais non fondée,

Déboute les demandeurs de leur action et les condamner aux frais d'arbitrage liquidés à 215,60 €.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles, le 11 mars 2014.

Le Collège arbitral