

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 30 AVRIL 2013

En cause :

de Monsieur A, retraité, comparissant personnellement à l'audience et représentant par procuration son épouse Madame B, retraitée, absente à l'audience, domiciliés ensemble à xxx

Demandeurs

contre :

1° la société anonyme OV, ayant son siège social à xxx

N° Licence : xxx
immatriculée à la B.C. E. sous le numéro xxx

Première défenderesse représentée à l'audience par C, Supervisor Service et assistée par Madame D, gestionnaire de dossier au service relation clientèle ;

2° la société IV , ayant son siège social à xxx

N° Licence xxx
Immatriculée à la B.C. E. sous le numéro xxx

Seconde défenderesse qui bien que régulièrement convoquée, ne comparaît pas à l'audience ni personne pour elle ;

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 , rédigé, complété et signé le 18 septembre 2012 par les deux parties demanderesses .

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 ;

1° Qualification du contrat :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la première défenderesse , la sa OV, s'était engagée, en son nom , moyennant paiement du prix global de 2.014 € de procurer aux parties demanderesses un voyage en train, avion et croisière sur le bateau A dans les Emirats Arabes Unis, du 04.02.2012 au 12.02.2012.

Qu'il résulte du bon de commande du 31 octobre 2011 que la première défenderesse s'était engagée à procurer aux parties demanderesses moyennant le paiement dudit prix, ce contrat d'organisation de voyages ;

Que par conclusions du 20.02.2013 cette défenderesse reconnaît d'ailleurs que le litige tombe sous l'application de la loi du 16 février 2004 régissant le contrat 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 ;

2° Quant aux faits :

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

a) Position des parties demanderesses :

Celle-ci est consignée dans le questionnaire visé ci-avant ainsi que dans une note dénommée « chronologie des événements » du 18 septembre 2012 et peut se résumer comme suit :

Le train B au départ de Bruxelles-Midi le 4/02/2012 à 7 heures du matin à destination de l'aéroport Roissy Charles de Gaulle étant tombé en panne à moins de 10 km de la gare de Bruxelles-Midi, il a été impossible d'atteindre en temps utile l'aéroport de Roissy Charles de Gaulle pour décoller avec l'avion prévu à 11 heures du matin, à destination de Dubai.

Les demandeurs ayant fait appel par le numéro de secours (xxx) aux responsables de la croisière, ceux-ci ont invité les demandeurs à prendre l'avion suivant , partant vers 19 heures .Les demandeurs se sont rendus à Roissy au moyen d'un B bondé (ils ont voyagé debout).mais étant assurés à plusieurs reprises par les responsables que cette solution de rechange était certaine, le demandeur A n'a plus regardé ni actionné son GSM.

Ils précisent qu'ils avaient obtenu l'assurance de manière répétée qu'ils auraient place dans cet avion alternatif, il s'est avéré que l'avion susdit était complet. Une autre possibilité s'offrait normalement pour le lendemain mais il fallait une autorisation du croisiériste car le document reçu pour l'avion n'avait pas valeur de billet. Il n'a plus été possible de contacter le croisiériste tant à Bruxelles qu'à Naples et un répondeur en anglais signalait qu'il fallait rappeler le lundi. Cette situation mettait à néant toute possibilité d'atteindre, en temps utile, le port d'attache d'où partait le bateau de croisière.

Ils ajoutent que n'ayant pas obtenu de solution de rechange satisfaisante, ils ont été contraints d'annuler leur voyage , en ce compris, la croisière, et sont revenus à Bruxelles ;

Ils postulent en conséquence une indemnisation de 2.928,00 € . soit le remboursement du prix du voyage, le prix des billets de train de Paris-Bruxelles outre un dommage moral.

b) Position de la société OV :

Elle conteste toute responsabilité dès lors que le retard du train A Bruxelles- Roissy est dû à un cas de force majeure (conditions climatiques) , qu'un vol alternatif via Munich a été proposé et qu'elle a rempli de la sorte – tout comme IV – son devoir d'assistance et d'information.

Elle postule le débouté de la demande, frais à charge des demandeurs.

3° DISCUSSION

Le Collège arbitral est conscient du fait que la solution à apporter au problème créé par le retard ferroviaire n'était pas simple et que les organisateurs ne sont pas restés inactifs, ayant tenté de trouver des solutions alternatives.

Toutefois un examen approfondi des éléments de la cause démontre que l'échec de cette croisière est imputable à la faute respective et concomitante des deux parties.

En effet, devant les problèmes successifs auxquels ils étaient confrontés depuis le départ de la gare du Midi à Bruxelles , les demandeurs auraient dû, quant à eux, maintenir jusqu'à l'aboutissement de la solution envisagée par les organisateurs la possibilité d'être contactés et renseignés plus avant par les organisateurs responsables et ce via leur GSM avec lequel ils avaient contacté jusqu'alors lesdits services de permanence. En reconnaissant ne plus avoir ni

actionné ni regardé son GSM le demandeur A a rendu impossible une solution de rechange proposée , à savoir un vol à prendre à Paris via Munich.

Par contre, OV n'est pas exempte de responsabilité. Elle ne peut sérieusement se prévaloir d'un cas de force majeure qui selon l'article 14 , §2 b de la loi du 16 février 1994 doit s'entendre de circonstances anormales et imprévisibles, alors qu'en matière de transport ferroviaire une panne quelque soit son origine est malheureusement toujours prévisible.

Le Collège arbitral constate au demeurant que les demandeurs ont pu entamer ultérieurement leur voyage avec un autre train circulant entre les mêmes gares, ce qui démontre à suffisance que l'obstacle rencontré n'était nullement insurmontable.

Le fait que le B du matin soit tombé en panne n'exonère en l'espèce présente pas la responsabilité de l'organisateur du voyage., Que cette panne soit due à des conditions climatiques ou à un incident technique est sans réelle incidence dès lors que la société des chemins de fer n'est pas à la cause et que de toute manière un second B a rallié Paris avec les voyageurs dans la même journée. C'est d'ailleurs la défenderesse qui a invité et donné instruction ultérieurement à ses clients à prendre le train B suivant, avec l'affirmation – non contredite - que ceux-ci trouveraient place dans l'avion partant à Paris vers 19 heures et ce avec l'affirmation répétée que deux places dans cet avion leur avaient été réservées, ce qui s'est avéré inexact. C'est dans cette circonstance particulière qu'elle engage évidemment sa responsabilité en proposant de manière imparfaite une solution de rechange mal conçue ou étudiée trop hâtivement et qui sur le terrain (à savoir à l'aéroport de Roissy) s'est révélée irréalisable uniquement parce que la réservation des deux places n'avait pas été assurée comme prétendu.

Etant professionnelle du voyage et donc tenue à une obligation de diligence et de prudence, il peut également être reproché à la défenderesse de ne pas s'être souciée de savoir si la deuxième solution préconisée, à savoir le déroutement par avion via Munich, avait bien été enregistrée par ses clients, ceci éventuellement avec l'aide de la direction de l'aéroport ou de ses divers services qui auraient pu le cas échéant alerter les demandeurs via les haut-parleurs de l'aéroport..

Il est encore étonnant de relever qu'en l'espèce les voyageurs n'ont pu entrer en contact avec les numéros téléphoniques qualifiés de secours ni à Bruxelles ni à Naples, le jour suivant, ce qui a empêché les voyageurs d'obtenir l'autorisation de prendre un avion le lendemain, les documents leur remis n'ayant pas valeur de billets d'avion. Or si la permanence avait été maintenue pendant le WE , il eut été possible aux voyageurs d'arriver à temps à bon port pour entamer la croisière.

4) Responsabilités :

Il résulte de ces divers considérants que la non réalisation du contrat de voyage est la résultante à la fois, d'une part, d'une négligence commise par les demandeurs qui auraient pu être quelque peu plus attentifs en permettant d'être contactés en temps utile pour bénéficier de la solution de rechange proposée à savoir le vol via Munich et , d'autre part, d'un comportement fautif de la défenderesse qui a assuré à plusieurs reprises avoir trouvé une solution de rechange en soutenant avoir réservé deux places dans l'avion de 19 heures, alors que cela s'est vérifié inexact. En outre l'impossibilité faite aux clients d'être contactée lors du WE au cours duquel une croisière importante est organisée par elle, n'est pas compatible avec le comportement d'un professionnel diligent et prudent.

Par contre aucune responsabilité ne sera mise à charge de IV, OV ayant pris à sa charge la totalité des prestations telles que précisées au bon de commande et avait dès lors l'obligation de veiller à une parfaite exécution du contrat.

5) Le dommage :

Des considérants ci-avant il résulte que les demandeurs doivent supporter personnellement une partie de leur dommage.

Après mûres réflexions et vérification des montants décaissés par les demandeurs, le Collège arbitral fixe ex aequo et bono le montant du dommage à mettre à charge de la défenderesse OV à (1000) mille euros.

• .

6) LES FRAIS

Il est expressément précisé dans le règlement de la commission de litiges voyages que dans la mesure où le montant du dommage réclamé est trop élevé , une partie des frais d'arbitrage peut être mise à charge de la partie demanderesse.

En l'espèce, le partage des responsabilités impose également un partage des frais, la défenderesse devant toutefois prendre en charge une plus large part car elle n'a émis aucune solution amiable ni avant la procédure ni pendant la procédure d'arbitrage..

PAR CES MOTIFS,

LE COLLEGE ARBITRAL :

Dit la demande recevable et fondée partiellement mais uniquement en tant que dirigée contre la OV,

Condamne la OV à payer aux demandeurs les époux A - B , **mille (1000) euros**.

Déboute les demandeurs du surplus de leur demande pour les motifs énoncés ci-avant selon lesquels ils ont à supporter une part de leur préjudice.

Délaisse 2/3 des frais d'arbitrage à charge de la défenderesse la OV dès lors qu'elle n'a fait aucune offre de règlement amiable ni avant ni pendant la procédure d'arbitrage et délaisse 1/3 des frais d'arbitrage à charge des demandeurs.

Met hors de cause la IV.

Ainsi jugé, contradictoirement et à la majorité des voix à Bruxelles le 30 avril 2013.