

**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 comparissant personnellement à l'audience,

contre :

la OV, ayant son siège social à XXX,
immatriculée à la BCE sous le numéro XXX
détentrice de la licence XXX,

défenderesse qui bien que régulièrement convoquée ne comparait pas personnellement à l'audience ni personne pour elle, mais qui a communiqué par écrit son point de vue sur le fond de l'affaire de telle sorte qu'il sera statué contradictoirement;

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

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,

assistés par Madame XXX, secrétaire générale de la Commission de Litiges Voyages assurant les fonctions de greffier auprès du Collège arbitral,
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, signé le 23 août 2013, la seconde nommée 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.S.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 4.737,80 euros (selon bon de commande du 03/02/2012) de procurer aux parties demanderesses un voyage en avion, vol de Bruxelles-Zaventem à Mombasa / KENYA et séjour du 02/09/2012 au 17/09/2012, All in à l'hôtel A.

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 est partant recevable aucun moyen d'irrecevabilité n'étant d'ailleurs invoqué par aucune des parties.

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 est contenue notamment dans une lettre du 02/10/12 émanant de l'intermédiaire du IV (devenu XXX) et dans le questionnaire précité du 23 août 2013.

En résumé, les demandeurs reprochent à la défenderesse un manque total d'assistance et de gestion tant sur les secours (absence de véhicule de secours) à apporter que pour le suivi médical à la suite à un accident de circulation survenu le 07 septembre 2012 dans le cours d'une excursion. L'hôtesse – qui sur place a tenu des commentaires déplacés - a refusé son intervention en prétextant être occupée à Zanzibar. La voiture envoyée par ses soins a conduit la victime vers un hôpital situé à 250 km et à 120 km/h. La demanderesse constatera la présence d'un représentant de l'agence XXX pendant qu'elle est examinée quelque peu dévêtue par un médecin. Ils ont eu des problèmes dans l'hôpital dus au fait qu'ils n'étaient plus en possession de leur passeport gardés par l'hôtesse avant l'excursion.

Ce même représentant de XXX s'est accaparé de la radiographie de l'épaule de la demanderesse et a refusé de la lui remettre.

Sur leur insistance en vue d'obtenir un autre avis médical l'hôtesse leur a finalement aménagé un rendez-vous dans une clinique médicale située à peine à 2 km de l'hôtel où il aurait été possible de fournir les premiers soins et leur éviter de la sorte un voyage de 250 km sur mauvaise route et à allure intempestive pour des victimes blessées lors d'un accident de voiture.

Personne n'a voulu leur remettre un constat de l'accident et il leur a fallu se rendre eux-mêmes à la police pour l'obtenir ultérieurement.

Lors du départ, l'hôtesse leur a fait signer un document en langue anglaise, langue ignorée des demandeurs. Elle leur a remboursé 300 € suite à des vols commis à leur préjudice durant l'accident (jumelles, lampe de poche spéciale et bris des lunettes).

Les demandeurs – portant habitués à voyager- se sont sentis complètement abandonnés et démunis, personne n'osant prendre ses responsabilités.

Ils souffrent encore actuellement des séquelles physiques de cet accident.

La proposition faite par la défenderesse de verser 2 x 250 € sous forme d'un bon à valoir pour un autre voyage a été jugée inacceptable.

Ils postulent un dédommagement de 4.800,80 €, soit le remboursement du prix du voyage et la condamnation de la défenderesse aux entiers dépens de la procédure.

B) Position de la partie défenderesse,:

Celle-ci est contenue dans une lettre du 5 avril 2013 dans laquelle elle signale que la vente des excursions et la location de voitures faites sur places par des représentants de l'organisateur de voyages est une intervention qui ne fait pas partie du contrat de voyage (article 3,4 de la rubrique «Bon à savoir»).

Un arrangement sur place moyennant paiement de 300 euros est intervenu pour solde de tout compte.

Elle a néanmoins offert 2 x 250 euros à titre de geste commercial à valoir pour un futur voyage OV.

En conclusion, elle estime la demande de dédommagement non fondée.

DISCUSSION :

Quant à la compétence du Collège arbitral de la Commission de Litiges Voyages :

Il a été rappelé aux demandeurs en début d'audience que le Tribunal d'arbitrage a une compétence limitée en ce sens qu'en application de l'article 6 du Règlement de la

Commission de Litiges Voyages il n'est jamais compétent pour les litiges portant sur les dommages corporels.

Par contre, le Tribunal d'arbitrage est compétent pour statuer sur le litige limité aux dommages matériels lorsque ces litiges répondent aux conditions reprises dans les conditions générales de la Commission des Litiges et notamment pour apprécier et juger des obligations du voyageur et de l'organisateur de voyages en dehors de toute considération pour des dommages corporels éventuels.

Les conditions générales de la défenderesse 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 dans ces limites ainsi précisées, aucun moyen d'incompétence n'étant par ailleurs soulevé par aucune des parties.

Quant au fondement de la demande :

La quittance payée par les demandeurs pour le prix de l'excursion litigieuse est signée par un représentant de OV s'intitulant «Tour guide». La quittance ne porte aucune mention indiquant que l'excursion est étrangère aux activités et obligations sur place de OV.

Par ailleurs, les demandeurs ont expliqué de manière plausible qu'ils ont cru légitimement que ladite excursion était bien organisée par la défenderesse OV elle-même et non une organisation autre car la proposition de participer à cette excursion a été faite sur place par une hôtesse OV revêtue de l'uniforme des hôtesses OV. Ils ajoutent qu'ils auraient pu réserver cette excursion lors de la signature du contrat de voyages au siège belge de la défenderesse comme c'était possible mais ont préféré se rendre compte sur place de la qualité de l'excursion proposée.

Le Collège arbitral ne peut s'empêcher de considérer qu'en tolérant à ses responsables sur place d'agir de la sorte elle crée nécessairement une ambiguïté, susceptible de tromper la légitime confiance du voyageur.

Rien ne prouve au demeurant que les demandeurs aient eu connaissance de la rubrique «Bon à savoir» invoquée ou que leur attention ait été attirée sur cette situation toute particulière soit lors de la signature du bon de commande soit sur place. La défenderesse a manqué de la sorte à son obligation **d'information complète** telle que détaillée à l'article 7 de la loi sur le contrat de voyage du 16 février 1994, outre l'obligation générale **de conseil** lui imposée par l'article 21 de la même loi.

De toute manière, il peut être reproché à la défenderesse d'avoir gravement manqué à son obligation de faire diligence pour **venir en aide et prêter assistance** aux époux A telle que stipulée dans la loi sur le contrat de voyages, aide et assistance telles que l'on peut légitimement voir appliquées par des professionnels diligents du tourisme.

Or les éléments du dossier démontrent à suffisance que la représentante sur place de la défenderesse - bien que prévenue de l'accident de circulation dont les demandeurs, âgés respectivement de 66 et 67 ans, avaient été victimes et de la grande détresse dans laquelle cet accident les avait plongés, cette hôtesse – qui au surplus avait par devers elle conservé les passeports des vacanciers - n'a pas pris les mesures adéquates pour apporter une aide et surtout une assistance efficace.

Au lieu de se rendre sur place elle s'est contentée de leur organiser une visite d'hôpital dans une clinique fort éloignée avec des problèmes de sécurité alors pourtant qu'une autre clinique médicale était disponible à proximité de l'hôtel. Elle n'a prêté aucune aide aux demandeurs pour que ceux-ci puissent être mis en possession de la radiographie de la lésion subie par la demanderesse et ne s'est pas souciée de leur obtenir une preuve écrite de l'accident pour leur permettre un retour immédiat en Belgique. Qu'elle n'a d'ailleurs fait aucune diligence pour permettre un rapatriement ou retour immédiat des voyageurs alors que c'était leur souhait bien compréhensible dès lors que le restant du séjour dans l'hôtel ne pouvait qu'être fort pénible pour ces vacanciers traumatisés par l'accident.

Le fait de leur faire signer un document rédigé dans une langue inconnue des demandeurs ne peut faire échec à une indemnisation complète du dommage matériel des voyageurs qui ont tenu à préciser lors de leur interpellation par le Tribunal d'arbitrage que le montant de 300 euros couvrait uniquement la contrevaletur des objets qui leur avait été dérobés à la suite de l'accident de circulation.

Il résulte de ces considérants que la demande est non seulement recevable mais également fondée en fait et en droit.

Quant aux responsabilités :

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, 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, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.

Quant au dommage :

Outre le dommage corporel qui ne sera pas pris en considération par le Collège arbitral pour les raisons pré-rappelées, les demandeurs justifient d'un dommage purement matériel certain dès lors qu'ils ont été abandonnés en pleine détresse à leur triste sort et n'ont pu bénéficier à suffisance des avantages d'un voyage au Kenya.

Ce dommage purement matériel très conséquent sera adéquatement réparé par le remboursement par la défenderesse de la totalité du prix du voyage soit 4.737,80 euros (et

non 4.800 euros comme indiqué erronément par les demandeurs dans le questionnaire précité, page 5).

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, soit en l'espèce la défenderesse qui n'a pas accordé une indemnisation complète et suffisante, l'offre de verser 2 x 250 € n'étant en rien satisfaisante.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral statuant contradictoirement,

Rejetant toutes autres conclusions plus amples ou contraires,

Dit la demande recevable et fondée ;

Condamne la défenderesse, la OV, à payer aux demandeurs, les époux A-B, **quatre mille sept cent trente sept euros et quatre-vingts cents (4.737,80) euros**

Condamne la défenderesse, la OV aux frais d'arbitrage liquidés à 480,07 €.

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

Le Collège arbitral