

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

AUDIENCE DU 23 juin 2014

En cause de :

1° Madame A, fonctionnaire, domiciliée à XXX

2° Madame B, retraitée, domiciliée à XXX

Demanderesses, la première nommée comparaisant personnellement à l'audience et représentant la seconde nommée en vertu d'une procuration en bonne et due forme,

contre :

OV ayant son siège social à XXX

Licence : XXX

BCE : XXX

Défenderesse représentée à l'audience par Madame C, manager au service clientèle.

Nous soussignés :

1° Monsieur XXX, magistrat hre, domicilié XXX,

2° Madame XXX, domiciliée à XXX

3° Madame XXX, domiciliée à XXX

représentant les droits des consommateurs,

4° Madame XXX, domiciliée à XXX,

5° Monsieur XXX, domicilié à 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.

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 20 janvier 2014, reçu au secrétariat de la Commission de litiges voyages le 21 janvier 2014, la seconde demanderesse ayant donné procuration à Madame A d'introduire en son nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de litiges voyages,

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 23 juin 2014
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 23 juin 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 2.667,60 euros (selon bon de commande du 04 avril 2013) de procurer aux parties demanderesse un voyage-(vol et séjour) à Kemer / Turquie à l'Hôtel A du 5 mai 2013 au 14 mai 2013, all inclusive.

La défenderesse a dès lors conclu un contrat d'organisateur 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.

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 demanderesse :

Celle-ci a été précisée au questionnaire précité et notamment dans un message du 16 mai 2013 adressé à la défenderesse par l'agence de voyages IV ainsi que dans une note commentant un courrier de la défenderesse du 25/04/2014.

Les demanderesse font valoir que le voyage en avion du retour a été retardé pendant 4 hrs 55 sans qu'elles n'aient été informées à suffisance de la raison de ce retard, que les informations successives étaient insuffisantes et alors que la navette était venue les chercher déjà à l'hôtel dès 18,30 hrs, soit nettement trop tôt (alors que l'hôtesse était bien au courant du retard de l'avion).

Les informations successives étaient incohérentes et aucune prise en charge sérieuse n'est intervenue sauf un voucher pour un simple hamburger sans plus.

Le vol de retour a atterri à Liège au lieu de Zaventem, ce qui a encore retardé leur retour à la maison et les a épuisées.

Elles contestent que la défenderesse puisse s'exonérer de sa responsabilité en faisant état de la grève des bagagistes. Celle-ci était entamée depuis plus de 60 heures de telle sorte qu'en l'espèce il ne peut être excipé d'un cas de force majeure.

Il y a eu finalement un manque d'information correcte et la prise en charge était déficiente. De plus elles ont été rendues inquiètes en s'interrogeant sur le nombre d'heures légales à respecter par l'équipage pouvant mettre la sécurité des passagers en péril.

Elles postulent un dédommagement de 2 fois 400 € soit 800 € au total.

B) Position de la partie défenderesse,:

Celle-ci est contenue dans ses conclusions reçues au secrétariat de la Commission litiges voyages le 28 avril 2014.

Elle allègue d'un cas de force majeure dû à la grève des bagagistes et contrairement à ce que font valoir les demanderesses elle a entrepris le nécessaire pour ne pas supprimer purement et simplement le vol retour et limiter le retard. Grâce à son personnel et en faisant appel aux aéroports d'Ostende et de Liège, elle a permis aux demanderesses de rentrer au pays avec leurs bagages, contrairement aux voyageurs d'autres agences de voyages qui n'ont pu récupérer leurs bagages à Zaventem que plusieurs jours après leur retour. Elle invoque l'article 18 § 2 ,3° de la loi du contrat de voyages qui exonère l'organisateur du voyage en cas de force majeure. Elle conteste en outre qu'elle n'aurait pas assumé ses obligations d'information et de prise en charge.

Elle postule le débouté de la demande et la mise des frais d'arbitrage à charge des demanderesses.

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 le 20 janvier 2014.

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 au fondement de la demande :

Le Collège arbitral considère que la demande est partiellement fondée notamment sous réserve de ce qui sera précisé ci-dessous en ce qui concerne le montant du dommage.

La grève litigieuse des bagagistes étant intervenue plus de 60 heures avant le retour programmé des demanderesses, la défenderesse ne peut alléguer d'un cas de force majeure l'exonérant de toute responsabilité.

Selon la jurisprudence de la Cour européenne, adoptée par le Collège arbitral, le cas de force majeure ne peut exonérer l'organisateur de voyages que s'il est placé devant des circonstances extraordinaires rendant impossibles toute mesure raisonnable.

L'exonération de la responsabilité ne peut être invoquée dès lors que cette grève des bagagistes perdure depuis une soixantaine d'heures permettant à tout professionnel du tourisme et des voyages diligent de prendre les mesures adéquates et raisonnables afin de donner satisfaction aux voyageurs et éviter qu'ils n'aient l'impression, comme ce fut le cas en l'espèce, d'être quelque peu abandonnés à leur sort.

Le Collège arbitral est cependant conscient que la défenderesse s'est trouvée en présence d'une situation de crise et qu'il n'était certes pas aisé de limiter les inconvénients que cette grève persistante provoquait.

Le Collège arbitral ne peut cependant suivre la défenderesse lorsqu'elle se retranche derrière un cas de force majeure et lorsqu'elle soutient avoir pris TOUTES les mesures adéquates pour satisfaire à la légitime attente des voyageurs.

C'est ainsi qu'il peut lui être reproché dès lors qu'elle n'ignorait pas que le vol retour était retardé de plusieurs heures de ne pas avoir permis aux défenderesses de prolonger leur séjour à l'hôtel de quelques heures plutôt que de les amener en navette à l'aéroport où l'attente du vol était plus stressante et moins agréable.

Il est tout aussi discutable que les représentantes sur place n'aient pu donner d'indications plus précises et plus diligentes et exactes quant à l'heure d'arrivée du vol retour dont l'horaire du départ de l'aéroport d'Ostende pouvait et devait bien être connu de la défenderesse.

Il faut enfin admettre que la prise en charge des demanderesses par l'attribution d'un seul voucher pour un hamburger était quelque peu sommaire compte tenu de l'importance du retard du vol et de l'atterrissage subséquent à l'aéroport de Bierset/Liège n au lieu de Zaventem, imposant en outre un transport en bus des voyageurs de Liège à Zaventem, ceci même si les défenderesses, grâce à la défenderesse, pouvaient rentrer à leur domicile avec leurs bagages.

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.

Il est par ailleurs indiscutable que le T.O. a, en l'espèce, manifestement commis personnellement une certaine négligence ainsi que précisé supra.

Quant au dommage :

La réclamation formulée est quelque peu excessive en l'espèce compte tenu des circonstances spéciales imposées par la grève des bagagistes de la société XXX et c'est avec raison que la défenderesse soutient que la convention de Montréal et le règlement européen 261/2004 ne peuvent trouver application envers elle, notamment parce qu'elle n'est pas une compagnie aérienne.

Toutefois la demande est partiellement fondée sur base des articles 17,18 et 19 de la loi sur le contrat de voyage, stipulant les obligations de l'organisateur de voyages qui en l'espèce n'ont pas été observées dans leur intégralité, et dès lors que la défenderesse n'est pas justifiée à s'exonérer de toute responsabilité, le cas de force majeure invoqué n'étant pas admissible en l'espèce comme indiqué supra.

Après mûres réflexions, le Collège arbitral fixe l'indemnisation des défenderesses ex aequo et bono, à savoir en équité, au montant de 150 € par personne, soit au total à 300 €.

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 au début ni en cours de la procédure d'arbitrage.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral statuant contradictoirement,

Rejetant toutes autres conclusions plus amples ou contraires,

Dit la demande recevable et partiellement fondée,

Condamne la défenderesse, la OV, à payer à chacune des demanderesses cent cinquante (150) euros, soit un total de **trois cents (300) euros**.

Déboute les demanderesses du surplus de leur demande et ce pour les motifs ci-avant indiqués.

Condamne la défenderesse aux frais d'arbitrage liquidés à 100 €.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles, le 23 juin 2014.
