

SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES
VOYAGES

Audience du 24 septembre 2015

En cause de :

1° Monsieur **A**, retraité, domicilié à XXX,

Et

2° Madame **B**, retraitée, domiciliée à la même adresse que dessus,

Demandeur, comparissant tous deux personnellement, à l'audience

contre :

OV, ayant son siège social à XXX

Licence : XXX,

BCE : XXX.

*Défenderesse représentée à l'audience par Monsieur **C**, Product Manager de la OV*

Nous soussignés :

1° Monsieur XXX, magistrat hre,

2° Madame XXX,

3° Madame XXX,

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé rue du Progrès, 50 (Ministère des Affaires Economiques) à 1000 Bruxelles et faisant pour le surplus élection de domicile à cette adresse de la Commission de litiges voyages.

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 juin 2015, reçu au secrétariat de la C.L.V. le 23 juin 2015,

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 24 septembre 2015,
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 24 septembre 2015,

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 9.422 euros de procurer aux parties demanderesse un voyage en avion et un circuit « XXX » du 1er juin au 24 juin 2014.

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 ;

Le litige tombe en conséquence sous l'application de la loi du 16 février 1994.

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 par la signature apposée sur le questionnaire.

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

LES FAITS :

Ceux-ci résultent des positions respectives des parties qui se résument comme suit :

A) Position des demandeurs :

Celle-ci a été précisée au questionnaire précité, dans diverses correspondances notamment dans la lettre circonstanciée intitulée « XXX » reprenant, les divers manquements reprochés à la défenderesse.

En résumé les demandeurs se plaignent des prestataires sous-traitants de OV, à savoir d'une part, la compagnie aérienne CAE qui à cause de l'absence momentanée d'un co-pilote à San Francisco a fait rater la correspondance à Chicago et a provoqué une arrivée tardive de 25,20 heures à

Zaventem/Bruxelles et , d'autre part, CAE qui a fait effectuer tout le circuit dans un van totalement inapproprié et inconfortable, sans climatisation suffisante, suspensions et baffles défectueux, sièges non réglables. De plus le chauffeur du van a provoqué d'innombrables pertes de temps pour trouver sa route ce qui a bouleversé le planning des étapes (ex. : visite du musée Getty à Los Angeles en 30'). Ils contestent que la photo du véhicule produite par la défenderesse représente le véhicule ayant été mis à leur disposition pendant le voyage.

Ils postulent une indemnisation de 1.250 euros

B) Position de la partie défenderesse, la OV :

Celle-ci est contenue dans sa lettre du 10 novembre 2014 dans laquelle elle souligne que le prestataire et correspondant local soutient que le voyage terrestre a répondu dans son ensemble aux attentes des voyageurs, ceci grâce au guide accompagnateur.

Elle admet le souci provoqué par le vol retour mais estime avoir rempli toutes ses obligations via le paiement de la contrevaleur en euros des bons de valeur (426 €) et par le remboursement des sièges en Eco+ soit € 150 euros.

Elle a proposé un geste commercial supplémentaire de 100 euros par personne à titre d'indemnisation.

DISCUSSION :

Quant au fondement de la demande :

1° Quant au retard occasionné lors du vol retour :

Il résulte des éléments du dossier que ce retard a été provoqué par une négligence fautive du personnel de la CAE (retard injustifié et injustifiable du co-pilote) et ce vol en avion est intervenu aux USA.

Il en découle que ce vol n'entre pas dans le champ d'application du règlement 2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004.

Par ailleurs, si la Convention de Montréal (convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international) s'applique au vol concerné, cette convention n'oblige le transporteur aérien à indemniser le retard du vol qu'à la condition que le voyageur justifie l'existence d'un dommage (article 22).

En l'espèce, les demandeurs ont été logés sur place aux frais de la compagnie aérienne et ont également obtenu un montant destiné à la consommation de deux repas, outre une indemnisation complémentaire de 426 euros et le remboursement de la différence de prix relatifs aux sièges Eco + (150 euros).

A défaut de justifier de l'existence d'un dommage réel supplémentaire, la demande d'indemnisation du chef du retard du vol, telle qu'elle est formulée n'a pas de base légale ni de fondement suffisant et ne peut être accueillie.

2° Quant au circuit terrestre :

Les éléments objectifs des dossiers démontrent que les plaintes circonstanciées émises par les demandeurs quant aux nombreux désagréments endurés pendant le circuit sont amplement prouvées et donc fondées.

A cet égard le Collège arbitral prend en considération le formulaire d'appréciation rédigé par les demandeurs et paraphé par le D, guide du circuit, de même que les appréciations négatives émises par certains autres participants du circuit se plaignant du chauffeur, de l'inconfort du véhicule jugé inadapté pour un voyage sur de longues distances, de visites écourtées en raison d'erreurs de parcours, de restaurants et hôtels décevants.

Conclusion : La demande est fondée sur ces points, d'autant que le contrat de voyage précise expressément que le voyage s'effectuera en avion et en car.

Les demandeurs sont parfaitement crédibles- étant confortés par les déclarations concordantes des autres participants quant au véhicule litigieux- lorsqu'ils déclarent que les photos du véhicule produites par la défenderesse ne correspondent pas au véhicule qui a été mis à leur disposition lors du circuit.

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, particulièrement en l'espèce de l'inaptitude du chauffeur et le comportement fautif du prestataire de services CAE choisis par elle.

Quant au préjudice :

Le Collège arbitral est parfaitement conscient de l'importance pour le voyageur qui participe à un voyage de l'ampleur du voyage litigieux de bénéficier d'un chauffeur maître de ses trajets et parcours et d'un guide expérimenté pour l'assister et le renseigner efficacement lors de la visite des différents sites prévus au programme.

Les demandeurs n'en ont pas bénéficié.

Tenant compte de l'ensemble des dysfonctionnements endurés lors du voyage terrestre réellement prouvés, du prix important du voyage (9.422 €) et après mûres réflexions, le

Collège arbitral, fixe ex aequo et bono, c-a-d., en équité, le montant destiné à compenser le préjudice réellement subi à **mille (1.000) euros**.

Quant au frais d'arbitrage :

Les frais d'arbitrage sont mis à charge de la partie qui succombe dans le litige en application de l'article 30 du règlement de la Commission de Litiges Voyages, soit en l'espèce la défenderesse qui au demeurant n'a offert en cours de procédure qu'une indemnisation insuffisante pour couvrir l'intégralité du préjudice.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral statuant contradictoirement,

Rejetant toutes autres conclusions plus amples ou contraires,

Dit la demande recevable et fondée en ce qui concerne les plaintes relatives au circuit terrestre,

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

Condamne la défenderesse aux dépens des frais de l'arbitrage liquidés à 125 euros,

Déboute les demandeurs du surplus de leur demande conformément à la motivation énoncée ci-dessus.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix, à Bruxelles, le 24 septembre 2015.