

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 4 AVRIL 2019

En cause:

Monsieur A domicilié à XXX, XXX

Demandeur

Comparaissant en personne

Contre:

La **SA IV**, ayant son siège XXX, XXX, et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro XXX.

Première défenderesse

Représentée à l'audience par B, Quality Team Supervisor

et

La **SA OV**, ayant son siège XXX, XXX1 et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro XXX.

Deuxième défenderesse

Représentée à l'audience par C, Directeur

Nous soussignés :

Maître D, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Madame E, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Madame F, en sa qualité de représentante de l'industrie du tourisme ;

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles,

en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles.

assistés de Madame G, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. En ce qui concerne la procédure

Vu les articles 1676 et suivants du Code Judiciaire ;

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 11 février 2019 ;

Vu le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;

Vu les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;

Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;

Vu la convocation des parties à comparaître à l'audience du 4 avril 2019 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 4 avril 2019.

B. En ce qui concerne le fond de l'affaire

1. Les faits pertinents

1.

Il résulte des dossiers et pièces déposés par les parties, des explications des parties à l'audience et de l'instruction de la cause que le demandeur a réservé par l'intermédiaire de la première défenderesse (agence Schuman)(ci-après appelée IV) un circuit « Grand Tour de Croatie » du 6 au 13 août 2018, organisé la deuxième défenderesse (ci-après appelée OV) au prix total de 1.948 EUR.

Selon le bon de commande et la description faite dans la brochure de OV, ce circuit comprenait notamment le transport aérien BRU-DBV-BRU, l'hébergement en hôtel 3 étoiles (normes locales), la pension complète, le circuit en autocar grand tourisme climatisé et l'accompagnement.

2.

Le demandeur formule plusieurs plaintes sur le déroulement du voyage, qui peuvent être résumées comme suit :

- 1/ absence de climatisation dans l'autocar pendant les deux premiers jours
- 2/ logement pendant 3 nuits en Bosnie-Herzégovine alors que la brochure fait état d'un logement à Dubrovnik
- 3/ perte de temps pour rallier Dubrovnik (environ 2 heures)
- 4/ confort limité de l'hôtel en Bosnie-Herzégovine (absence d'ascenseur, absence de cuisine locale, répartition du groupe sur 3 hôtels, etc)
- 5/ logeant en Bosnie-Herzégovine dans une ville où il n'y a rien à voir, l'obligation de réserver une excursion au Monténégro (à 48 EUR).

Le demandeur soutient qu'il lui était impossible de rencontrer un représentant de OV pendant le voyage.

Ce n'est qu'à son retour, le 17 août 2018, qu'il communique ses griefs à IV qui accuse réception de ceux-ci et les transmet à OV. Il exige une indemnité de 1.000 EUR de OV, à condition que ce paiement soit fait avant le 31 août 2018.

Malgré un rappel du 12 septembre 2018, aucune réponse ne lui est donnée par OV.

3.

Le 29 octobre 2018, le demandeur introduit une demande de conciliation avec la deuxième défenderesse, qui l'accepte.

La conciliation est clôturée le 14 janvier 2019, le demandeur rejetant les propositions faites par le conciliateur, comme il résulte des pièces du demandeur.

4.

Le 12 février 2019, le demandeur introduit une demande d'arbitrage tant à l'égard de IV qu'à l'égard de OV.

2. La demande

5.

En termes de conclusions, le demandeur sollicite la condamnation de OV au paiement de 1.968 EUR (remboursement total du prix du voyage), de 48 EUR (l'excursion) et de 20 EUR + 75 EUR (frais de procédure).

A titre subsidiaire, le demandeur réclame la condamnation de OV au remboursement de la moitié du prix du voyage, soit 1.127 EUR, ainsi que les frais de procédure.

3. Qualification de la relation contractuelle

6.

Il résulte des pièces du dossier que IV est intervenue en tant qu'intermédiaire de voyages et OV en tant qu'organisateur de voyages au sens de la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et d'intermédiaire de voyages (ci-après « la Loi »).

Il existe dès lors un contrat d'intermédiaire de voyages entre le demandeur et IV et un contrat d'organisation de voyages entre le demandeur et OV.

4. Discussion

4.1 *La demande à l'égard de IV*

7.

Le collège arbitral constate que la demande d'indemnisation est uniquement dirigée à l'encontre de OV.

Interrogé à l'audience, le demandeur déclare qu'il n'a aucun grief à formuler à l'encontre de IV.

Il accepte que IV soit mise hors cause.

4.2 *La demande à l'égard de OV*

8.

Les griefs du demandeur découlent principalement du fait qu'il ait été logé en Bosnie-Herzégovine, plutôt qu'à Dubrovnik.

OV fait valoir à cet égard que le demandeur ait peut-être été induit en erreur en lisant dans la brochure « continuation vers Dubrovnik. Repas et logement », ce qui, selon OV n'impliquerait pas *de facto* le logement à Dubrovnik.

9.

L'article 17 de la Loi stipule :

Art. 17. 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 d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services, et ce sans

préjudice du droit de l'organisateur de voyages de poursuivre les autres prestataires de services en responsabilité.

L'article 5 de la Loi prévoit, quant à lui :

Art. 5. Si une brochure est mise à la disposition du voyageur, elle doit indiquer de manière précise, lisible, apparente et non équivoque le prix ainsi que les données pertinentes relatives : [...] 2 au mode d'hébergement, sa situation, sa catégorie ou son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique, en vertu de la réglementation du pays d'accueil et, l'attention du voyageur doit être attirée sur la différence entre cette classification et les normes en vigueur en Belgique;

10.

La brochure de OV est à tout le moins ambiguë quant à la situation exacte de l'hôtel. Il est nulle part indiqué que le logement puisse se faire en Bosnie-Herzégovine, ni même dans la région de Dubrovnik.

L'attente du demandeur de loger à Dubrovnik était raisonnable et légitime.

A l'audience, OV reconnaît que sa brochure pouvait prêter à confusion sur ce point et déclare avoir adapté sa brochure pour la saison 2019.

Les griefs du demandeur à cet égard sont fondés.

11.

OV reconnaît l'absence de climatisation dans l'autocar pendant les 2 premiers jours.

Ce grief du demandeur est également fondé.

12.

En ce qui concerne les plaintes du demandeur sur la qualité de l'hôtel, non seulement celles-ci dépendent largement de l'appréciation subjective du demandeur, force est aussi de constater que ce dernier n'apporte aucun élément de preuve démontrant une faute dans le chef de OV.

Au contraire, la brochure annonce bien des hôtels de 3 étoiles de bon confort, selon les normes locales.

La demande n'est pas fondée sur ce point.

13.

Enfin, en ce qui concerne la demande de remboursement de l'excursion, le collège arbitral estime que la décision du demandeur de réserver cette excursion dépendait entièrement de son libre choix, qui ne peut être mis à charge de OV.

Cette demande est non fondée.

14.

En ce qui concerne les montants réclamés, la demande de remboursement de la totalité du prix du voyage est manifestement exagérée.

Malgré sa déception de ne pas être logé à Dubrovnik, le demandeur a néanmoins pu profiter des autres prestations de voyages. Il n'a à aucun moment demandé de pouvoir rentrer plus tôt en Belgique. Il ne peut d'ailleurs pas être suivi lorsqu'il déclare qu'il était dans l'impossibilité de contacter OV, dès lors qu'il s'agissait d'un voyage accompagné, donc en présence d'une représentante de OV.

15.

Le demandeur produit lui-même dans ses pièces la proposition faite par le conciliateur en date du 3 décembre 2018 et le collège arbitral est ainsi en droit d'en tenir compte.

Le conciliateur aboutit à une indemnité en faveur du demandeur, égale à 18% du prix du voyage, soit 351 EUR.

Le collège arbitral estime à son tour que, compte tenu des éléments développés ci-dessous, une telle indemnité est raisonnable et appropriée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare que la première défenderesse est mise hors cause par le demandeur.

Dit la demande à l'égard de la deuxième défenderesse recevable et partiellement fondée.

Condamne la deuxième défenderesse à payer au demandeur une somme de 351 EUR.

Déboute le demandeur pour le surplus.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 4 avril 2019