

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

Audience du 24 septembre 2015

**En cause de :**

1° Madame **A**, employée, domiciliée à XXX

et

2° Madame **B**, pensionnée, domiciliée à XXX

*Demanderesses, la première nommée comparissant personnellement à l'audience et représentant la seconde nommée en vertu d'une procuration,*

**contre :**

La OV, ayant son siège social à XXX

Licence : XXX,

Immatriculée à la BCE sous le n° : XXX.

*Défenderesse représentée à l'audience par Monsieur C, directeur,*

**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 questionnaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, rédigé, complété, signé le 23 juillet 2015, reçu au secrétariat de la C.L.V. le 24 juillet 2015, la seconde nommée, B, ayant

donné procuration à la première nommée 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 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 4.988,30 euros (selon bon de commande du 29.08.2014) de procurer aux parties demanderesses un voyage en avion et un circuit USA/CANADA du 12 au 23 septembre 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 régissant le contrat d'organisation et d'intermédiaire de voyages.

**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 demanderesses 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 demanderesses :**

Celle-ci a été précisée au questionnaire, dans diverses correspondances notamment dans les lettres des 2 décembre 2014, 22 décembre 2014 et 23 janvier 2015, reprenant les manquements reprochés au conducteur du car (D) et au guide accompagnateur du grand circuit (E).

Cette inaptitude ou inexpérience des deux personnes susvisées a provoqué de sérieux problèmes dans le déroulement du voyage (repas servis trop tardivement dans certains hôtels ou restaurants, visites écourtées ou escamotées etc.).

Malgré une communication adressée en cours de voyage à l'agence intermédiaire de voyage - qui leur avait assuré qu'elle transmettait les plaintes à l'organisateur - rien n'a changé (chauffeur et guide n'étant pas remplacés ou épaulés par une autre personne plus qualifiée)

Elles postulent une indemnisation totale de 997,60 euros soit 498,80 euros pour chacune d'elles, estimant l'offre d'indemnisation proposée, soit 250 euros, insuffisante pour indemniser complètement le préjudice subi.

### **B) Position de la partie défenderesse, la OV :**

Celle-ci est contenue dans sa lettre du 17 novembre 2014 dans laquelle elle souligne avoir pris bonne note des observations des plaintes des clientes transmises au prestataire qui a précisé avoir pris des mesures afin que ce genre de situation ne se renouvelle plus à l'avenir. Elle a proposé tout d'abord un geste commercial de 130 euros à titre d'indemnisation, porté finalement à 250 euros.

A l'audience et sur interpellation du président du Collège arbitral, le représentant de la défenderesse ne conteste pas la réalité des plaintes émises ni d'en avoir été prévenu en cours de voyage mais explique que le chauffeur initialement prévu a fait faux bond au dernier moment et qu'il n'a pas été possible de mieux y remédier

### **DISCUSSION :**

#### **Quant au fondement de la demande :**

La réalité des plaintes est suffisamment dûment établie et prouvée, d'un part, par le fait que les trois participantes connues du collège arbitral émettent des critiques identiques et, d'autre part, ne sont pas sérieusement contestées par la défenderesse. Celle-ci a reconnu en avoir été dûment prévenue en cours du voyage et souligne dans sa lettre du 17 novembre 2014 avoir fait, suite aux plaintes des demanderesse, des recommandations auprès de son prestataire local pour qu'à l'avenir le voyage s'effectue correctement

Il résulte des éléments objectifs des dossiers que la demande d'indemnisation émise par les demanderesse est recevable et fondée.

#### **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 du mauvais choix qu'elle a fait du guide et du chauffeur dont elle n'a pas à suffisance et au préalable vérifié elle-même la compétence et l'aptitude à répondre aux attentes légitimes des participantes au voyage litigieux..

**Quant au préjudice :**

Le montant réclamé à titre d'indemnisation est raisonnable d'autant que l'ampleur du voyage de Montréal à New-York, avec visites d'au moins huit sites ou villes importantes requièrent un chauffeur ayant la maîtrise des parcours du voyage et surtout un guide expérimenté.

A défaut d'avoir bénéficié de ces atouts du voyage, vantés dans la brochure de la défenderesse, les demanderesses sont justifiées à postuler le montant réclamé.

L'indemnisation totale réclamée par les deux demanderesses soit 997,66 euros sera dès lors admise et fixée à 498,83 euros (997,66 :2) pour **chacune** des demanderesses.

**Les frais d'arbitrage :**

L'article 30 du règlement des litiges de la C.L.V. met les frais d'arbitrage à charge de la partie qui succombe, en l'espèce la défenderesse.

**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 un total de 997,66 euros, càd. un montant de **498,83** euros à **chacune** des demanderesses A et B

Condamne en outre la défenderesse aux frais de l'arbitrage liquidés à 100 euros.

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