

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 2 JUIN 2015.

EN CAUSE:

Monsieur A et son épouse Madame B, domiciliés ensemble à XXX

Demandeurs,

Représentés par monsieur A

CONTRE

IV, société immatriculée sous le numéro d'entreprise XXX, licence XXX, dont le siège social est établi à XXX.

Défenderesse,

Représentée par monsieur C et monsieur D

Nous soussignés :

Monsieur XXX, juriste, président du Collège Arbitral.

Madame XXX,

Madame XXX,

représentant les consommateurs;

Monsieur XXX,

Madame XXX,

représentant l'Industrie du Tourisme

Tous cinq ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de Litiges Voyages, 50 rue du Progrès à 1210 – Bruxelles.

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 1210 - Bruxelles
Assistés de madame XXX, en qualité de Greffière.

AVONS RENDU LA SENTENCE SUIVANTE :

1. QUANT A LA PROCEDURE

Vu les articles 1676 et suivants du Code judiciaire,

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages rédigé, complété et signé par les demandeurs en langue française le 30 mars 2015,

Vu que les parties ont été dûment convoquées par pli recommandé du 30 mars 2015 et par courrier normal le 12 mai 2015 pour comparaître à l'audience du 28 mai 2015 à - 1210 – Bruxelles, Rue du Progrès, 50, à 14.00 h.

Suite à une grève annoncée des trains pour le 28 mai, la date de l'audience a été reportée au 2 juin 2015, même lieu, même date.

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.
- la convocation écrite à comparaître à l'audience du 2 juin 2015.
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 2 juin 2015

COMPETENCE du COLLEGE ARBITRAL:

En signant le questionnaire les demandeurs ont soumis le litige à la compétence du Collège Arbitral tandis que les conditions générales de la demanderesse prévoient expressément l'arbitrage par le Collège Arbitral de la Commission de Litiges Voyages.

Le Collège Arbitral est dès lors compétent.

2. QUANT AU FOND.

2.1 LES FAITS.

Les demandeurs ont commandé le 4 novembre 2013 auprès de l'intermédiaire IV (XXX) une croisière dans les Fjords de Norvège pour la période du 20 au 27 juillet 2014.

Bon de commande nr. XXX
Navire: A – Armement : YYY.
Prix total : € 3.325.
Formule: All In.
Cabine: extérieure balcon.

La demanderesse agit en tant qu'organisatrice du voyage.

En résumé les demandeurs reprochent à la défenderesse (voir rubriques 16 et 17 du questionnaire ainsi que leur mail du 29 juillet 2014).

- La cabine ne correspondait pas au choix fait sur le bon de commande étant une des cabines XXX, YYY ou ZZZ sur le pont A (extérieure balcon). En effet, la cabine reçue se situait à l'arrière au lieu de l'avant du bateau, et au pont A au lieu du pont B.
- La cabine (nr.XXX) se trouvait au-dessus de la discothèque et des moteurs: donc beaucoup de bruit une grande partie de la nuit.
- Au - dessus de la cabine se trouvait une terrasse où l'on commençait à traîner du mobilier dès 5h00 du matin.
- A l'arrivée la cabine n'était pas bien nettoyée – la radio était hors service.
- Le mobilier extérieur en osier fortement dégradé.
- Un manque total d'organisation et de coordination par les membres d'équipage.
- Les prix des excursions nettement plus chers que prévu sur le site.
- On pouvait difficilement se faire comprendre en français par le personnel, c'était pourtant une croisière 100% francophone.
- Le service dans les bars extérieurs et le resto extérieur était lamentable.

Les demandeurs postulent une indemnisation de 997,50 euros, soit 30% du prix total du voyage en guise de réparation pour les inconvénients encourus durant le voyage.

La défenderesse se limite à transmettre aux demandeurs la lettre qu'elle a reçue de l'armement YYY.

En résumé celle-ci rejette, en gros, la plainte des demandeurs et argumente entre autres:

- qu'en ce qui concerne les plaintes des clients concernant la cabine choisie, il est à noter que les clients ne se sont pas plaints de leur cabine pendant la croisière. Si ceux-ci se dirigent vers la réception du bateau, afin de leur faire part de leurs soucis, et si la disponibilité le permet, une nouvelle cabine est proposée par le personnel de bord.
- qu'elle regrette vivement de ne pas avoir contenté les attentes des clients concernant l'insonorisation de la cabine, le service du restaurant et du bar.
- que le personnel de bord est tout à fait en mesure de comprendre les demandes des passagers en français.
- que en ce qui concerne le prix des excursions il est indiqué dans la brochure que "les tarifs sont indicatifs sous réserve de modification".

L'armement indique que la satisfaction des clients est la principale priorité et que dans le but de conserver la meilleure relation commerciale, elle offre un bon de réduction de 10% à valoir sur un prochain voyage à bord de la flotte YYY.

Les demandeurs ne peuvent se contenter de cette offre.

2.2. CONSIDERATIONS.

Le contrat qui est soumis à jugement est un contrat d'organisation de voyages et la loi régissant ce type de contrat qualifie la teneur de ce contrat (L. du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages, M.B., 1^{er} avril 1994.)

Art. 17 de ce contrat stipule : " 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 celle-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'organisateur de voyages est responsable des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences"

L'art. 19§4 y ajoute : L'organisateur de voyages est également tenu, en cas de non-respect d'une de ses obligations, à un dédommagement équitable de la perte de la jouissance du voyage"

Après avoir entendu les parties pendant l'audience et avoir examiné les pièces du dossier, il ne fait nul doute que l'attente que les demandeurs pouvaient raisonnablement avoir de leur voyage n'a pas été réalisée.

Il s'avère que le directeur de la défenderesse, monsieur D, faisait partie du même voyage que les demandeurs.

Monsieur D, présent à l'audience, reconnaît, tout en minimisant les plaintes des demandeurs, qu'en effet, il y avait un bruit excessif durant la nuit, qu'une odeur très désagréable se répandait par moments dans tout le navire et que l'organisation à bord laissait souvent à désirer surtout lors des débarquements et embarquements consécutifs aux excursions.

Monsieur D déclare que les demandeurs se sont plaints auprès de lui pendant la croisière mais qu'il a subi les mêmes inconvénients et ne pouvait rien faire pour eux.

Monsieur D tient cependant à préciser que la cabine reçue correspondait bien au type de cabine commandée, étant une cabine extérieure – balcon, mais malheureusement pas à l'emplacement désiré. La défenderesse n'a, jamais confirmé ni le pont B ni une des cabines XXX-YYY ou ZZZ.

Le Collège Arbitral est dès lors, unanimement, d'accord d'octroyer une indemnisation aux demandeurs, pour perte de la jouissance du voyage. Il évalue celle-ci, ex aequo et bono, à 700 euros et laisse les frais de plainte liquidés à la somme de 100 euros à charge de la défenderesse.

PAR CES MOTIFS,

Statuant contradictoirement,

Disons la demande recevable et partiellement fondée,

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs 700 (sept cents) euros

Condamne la défenderesse aux frais de plainte liquidés à la somme de 100 (cent) euros.

Ainsi jugé, à l'unanimité des voix, à Bruxelles, le 2 juin 2015.