

SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES
VOYAGES

AUDIENCE DU 12 MAI 2015

En cause de:

Monsieur A et son épouse B, domiciliés ensemble à XXX

Demandeur comparissant personnellement à l'audience.

Contre:

La OV, ayant son siège social à XXX, Licence : XXX, BCE : XXX

Défenderesse représentée à l'audience par Madame C, du service clientèle

Nous soussignés:

1. Maître XXX, Avocat au XXX dont le cabinet est établi à XXX, Président du Collège,
2. Madame XXX, représentant le secteur de la consommation,
3. Madame XXX, représentant le secteur de la consommation,
4. Madame XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,
5. Monsieur XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,

Tous ayant élu domicile à l'adresse de la Commission de Litiges Voyages, 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50 ;

Agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé 50 rue du Progrès (Service Fédéral Publique Economie) à 1210 Bruxelles.

Assistés de Madame XXX en qualité de greffier,

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 12 mars 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 12 mai 2015
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 12 mai 2015

QUALIFICATION DU CONTRAT

En date du 15 avril 2014 les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage en avion vers Gérone en Espagne et un hébergement pour 2 personnes à l'Hôtel A à Malgrat St. Susana en chambre double en demi-pension pour la période du 20 au 27 mai 2014 pour un prix total, frais administratifs compris, de 809,46 €. Le contrat est un contrat d'organisation de voyages au sens de la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyage.

QUANT AUX FAITS

Ceux-ci résultent de l'exposé précisé ci-avant et plus spécifiquement des positions respectives des parties qui se résument comme suit:

A) Position du demandeur:

Les demandeurs estiment que la description de la situation dans la brochure « 250m de la plage de Santa Susana » ne correspond pas à la réalité. Ils ont constaté sur place qu'en fait la distance à la plage serait de 514m et qu'il y avait 32 marches à franchir pour passer dans une galerie souterraine en dessous du chemin de fer. Ceci rendait l'accès à la plage très difficile pour madame qui souffre de problèmes de mobilité. La défenderesse ne conteste pas le problème et propose en date du 22 janvier 2015 une compensation de 42,25 €. Les demandeurs réclament une compensation de 150,00 € qui n'est pas acceptée par la défenderesse.

B) Position de la partie défenderesse:

La défenderesse estime que le montant de 42,25 € correspond à 50% de 10,44% du prix total du voyage et compense adéquatement le préjudice subi.

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 03 février 2015.

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

Quant au fondement de la demande et aux responsabilités

Conformément à l'Article 17 de la Loi du 16 février 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 d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci. En vertu de l'Article 6 de cette loi, les informations contenues dans la brochure de voyage engagent l'organisateur à moins que des changements dans ces informations n'aient été clairement communiqués au voyageur par écrit et avant la conclusion du contrat et la brochure doit en faire état expressément.

Le Collège Arbitral constate que la défenderesse ne conteste pas que la distance à la plage mentionnée dans la brochure était erronée.

CONCLUSION

En cas de non-respect de toute ou partie de ses obligation l'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur conformément à l'Article 18 de la loi précitée.

Quant au dommage:

Le Collège Arbitral constate que l'évaluation de la distance de l'hôtel vers la plage faite par les demandeurs est corroborée par une lettre de l'office du tourisme local. Le montant de l'indemnisation proposée par la défenderesse est estimée insuffisante par le Collège Arbitral tenant compte de la différence entre les attentes suscitées par les mentions de la brochure et la réalité sur place et en particulier la distance plus que doublée et les 32 marches à franchir causant des difficultés imprévues étant donné l'âge et la mobilité difficile de Madame. Par contre le Collège estime également la demande de 150,00 € excessive. Le Collège Arbitral estime qu'une somme globale et forfaitaire de 85,00 € fixée ex aequo et bono compenserait adéquatement le préjudice des demandeurs.

Les frais d'arbitrage:

Le Collège Arbitral estime qu'étant donné la proposition amiable faite par la défenderesse avant la saisine du Collège et la demande excessive des demandeurs il serait équitable de laisser 50% de frais de plainte avancés par eux soit 50,00 € à leur charge.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral statuant contradictoirement se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande recevable et partiellement fondée ;

Fixe le dommage à payer par la défenderesse aux demandeurs à 85,00 € ;

Condamne en conséquence la défenderesse à payer aux demandeurs le montant de 85,00 € à titre de dédommagement pour le préjudice subi ;

Laisse à charge de la défenderesse les 50,00 € de frais de procédure ;

Ainsi jugé à la majorité à Bruxelles le 12 mai 2015

Le collège Arbitral