

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 15 MARS 2018

En cause:

Monsieur A, domicilié à XXX et Madame B, domiciliée à XXX.

Demandeurs

Ni présents ni représentés à l'audience.

Contre:

OV, opérant sous la dénomination commerciale XXX, ayant son siège sis à XXX et inscrite à la Banque Carrefour des entreprises sous le numéro XXX.

Défenderesse

Représentée par Mr C, gérant.

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 des consommateurs;

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

Monsieur H, en sa qualité de représentant 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 Mme I, Secrétaire Générale, en qualité de greffier,

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 19 janvier 2018;

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 15 mars 2018;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 15 mars 2018.

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

1. Les faits

1.

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage aux Maldives pour 2 personnes du 4 au 25 février 2017.

La réservation comportait un premier parcours du 4 au 13 février 2017 à bord du Princess Rani suivi d'un deuxième parcours à bord de ce même navire du 14 au 25 février 2017.

Le prix de la réservation s'élevait à la somme de 7.438,30 €.

2.

Il découle du dossier soumis à l'appréciation du collège arbitral que les demandeurs n'ont pas été entièrement satisfaits du déroulement de leur voyage.

Dans le questionnaire, ils expliquent leurs plaintes en détail :

- Le premier bateau initialement prévu dans le programme (Princess Rani) a été remplacé par un autre bateau (Maldives Explorer), qui serait avéré être un vieux bateau, plus petit et moins confortable que le Princess Rani, avec un service de niveau clairement inférieur,
- Les demandeurs ont été confrontés à une fuite dans leur cabine,
- Certains des équipements électriques seraient démasqués, ce qui aurait représenté un danger sérieux sur un bateau en bois en pleine mer,
- D'autres passagers auraient fait la fête jusqu'à 3,4 ou même 5 heures du matin,
- Le capitaine aurait toujours été en train de pêcher et n'aurait rien fait pour assurer le bien-être des passagers,
- La présence d'un bateau auxiliaire près du bateau aurait causé un bruit terrible à bord du bateau entre les plongées,
- La nourriture aurait été mauvaise et monotone,
- Les guides de plongée à Addu n'auraient pas disposé d'une connaissance suffisante de l'atoll et il y aurait ainsi eu cinq plongées dans un même récif externe « insignifiant »,
- Les demandeurs n'auraient pas été informés du changement de bateau,
- Le Maldives Explorer aurait subi une panne mécanique lors de la deuxième partie du voyage, ce qui a eu pour effet qu'il n'a pu naviguer pendant 5 jours et aurait donc causé la perte de 5 jours de navigation,

Les demandeurs mentionnent dans le questionnaire qu'ils se sont vu offrir la somme de 950,- € par personne en guise de compensation, ce qu'ils ne considèrent pas comme suffisant.

Ils réclament une indemnisation supplémentaires de 1.240,- € « *pour avoir été facturé un 'bateau de luxe' mais on nous a donné un vieux bateau avec des fuites, un service de mauvaise qualité et un équipage incompetent (en plus des autres plaintes listées dans ce questionnaire) (sic)* ».

3.

Après leur retour, les demandeurs ont adressé une mise en demeure à la défenderesse, réclamant une indemnisation de 3.500,- €.

La défenderesse a répondu aux plaintes des demandeurs mais a refusé d'accorder une indemnisation supplémentaire, en-dessus de la somme de 1.900,- € déjà payée.

4.

Les demandeurs ont par la suite introduit leur dossier devant la Commission de Litiges Voyages.

Dans le questionnaire de la Commission de Litiges Voyages, les demandeurs réclament un dédommagement de 1.240 €.

2. Qualification de la relation contractuelle

5.

Il résulte des pièces du dossier soumis au Collège arbitral que la défenderesse est intervenue en tant qu'organisateur de voyage vis-à-vis des demandeurs, voyageurs, et qu'il existe dès lors un contrat d'organisation de voyage entre eux.

Cette qualification n'est pas contestée par la défenderesse.

3. Discussion

6.

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties, des moyens développés par les parties et de l'instruction de la cause que les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage au Maldives pour 2 personnes du 4 au 25 février 2017.

La réservation comportait un premier parcours du 4 au 13 février 2017 à bord du Princess Rani, suivi d'un deuxième parcours à bord de ce même navire du 14 au 25 février 2017.

La défenderesse est intervenue en tant qu'organisateur de voyage au sens de l'article 1 1° de la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages (ci-après « la Loi »).

En vertu de l'article 13 de la Loi, si avant le départ, un des éléments essentiels du contrat d'organisation de voyages ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avertir le voyageur le plus rapidement possible, et en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages.

En vertu de l'article 15 de la Loi, s'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant l'objet du contrat d'organisation de voyages ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage et dédommage le voyageur à concurrence de cette différence en cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés.

En vertu de l'article 17 de la Loi l'organisateur de voyage 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, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services.

En vertu de l'article 18 de la Loi, l'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations.

7.

Sur base du dossier soumis à son appréciation, le Collège Arbitral estime que la défenderesse n'a pas exécuté le contrat d'organisation de voyages conformément aux attentes que les demandeurs pouvaient raisonnablement avoir sur base des dispositions de celui-ci.

Le Collège Arbitral retient notamment le reproche des demandeurs quant à l'immobilisation du bateau Maldives Explorer pendant la deuxième partie du voyage, du 14 au 18 février 2017.

Bien que la défenderesse avance qu'elle a déployé certains efforts afin d'affréter un navire de remplacement durant le temps requis à la réparation du Maldives Explorer, il n'en demeure pas moins que la défenderesse est responsable de l'immobilisation du navire prévu pour l'exécution du contrat d'organisation de voyages, et a l'obligation de dédommager les demandeurs pour ce temps de voyage perdu.

Le Collège Arbitral retient également le fait que la défenderesse aurait dû informer les demandeurs du remplacement du bateau Princess Rani par le bateau Maldives Explorer, mais n'estime pas que les demandeurs démontrent à suffisance de droit qu'ils ont subi un dommage particulier par ce changement de bateau.

Le Collège Arbitral ne retient pas les autres reproches faits par les demandeurs et estime que ceux-ci ne sont pas prouvés ou ne sont pas de nature à créer, dans le chef des demandeurs, un quelconque droit à indemnisation.

8.

Sur base de ce qui précède, le Collège Arbitral estime que le dédommagement de 1.900,- € déjà offert et payé par la défenderesse suffit pour compenser le dommage subi par les demandeurs.

Le Collège Arbitral rappelle que l'immobilisation du bateau Maldives Explorer a duré 5 jours sur une durée de voyage totale de 22 jours.

La somme de 1.900,- € représente dès lors un montant correct pour indemniser le dommage subi par les demandeurs, d'autant plus qu'ils ont pu bénéficier des autres services compris dans le contrat d'organisation de voyages pendant l'immobilisation.

Il n'est pas contesté que la somme de 1.900,- € a été payée aux demandeurs.

La demande des demandeurs visant à obtenir une indemnisation supplémentaire est dès lors rejetée.

9.

Dans ses conclusions déposées devant la Commission de Litiges Voyages, la défenderesse formule une demande reconventionnelle afin de voir les demandeurs condamnés à une indemnisation de 250,- € à titre de procédure téméraire et vexatoire.

Le Collège Arbitral estime qu'il n'y a pas lieu à accorder une telle demande.

Il s'ensuit de ce qui précède que les griefs des demandeurs par rapport à l'exécution du contrat d'organisation de voyages n'étaient pas entièrement non-fondés et que seul la demande d'une indemnisation supplémentaire n'a pas été accordée.

Par principe, les demandeurs ont le droit d'introduire une demande devant la Commission de Litiges Voyages et la défenderesse ne démontre pas que les demandeurs, en introduisant leur demande, ont exercé leur droit d'une manière abusive.

La demande reconventionnelle est dès lors rejetée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Dit la demande principale recevable mais non fondée,

Dit la demande reconventionnelle recevable mais non fondée,

En déboute les parties.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 15 mars 2018