

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

AUDIENCE DU 11 mars 2014

En cause de :

Monsieur A, et B, domiciliés à XXX
demandeurs représentés par Maître C, avocat XXX, dont les bureaux sont établis à XXX,
substitué à l'audience par Maître D, avocate XXX,

contre :

OV, ayant son siège social à XXX,
immatriculée à la BCE sous le numéro XXX
détentrice de la licence XXX,

défenderesse représentée à l'audience par Monsieur E, Quality Control Supervisor

Nous soussignés :

1° Monsieur XXX, magistrat hre, domicilié XXX,

2° Madame XXX, domiciliée XXX,

3° Madame XXX, domiciliée XXX,
représentant les droits des consommateurs,

4° Madame XXX, domiciliée XXX,

5° Monsieur XXX, domicilié XXX
représentant le secteur de l'industrie du tourisme

assistés en qualité de greffier d'audience par Madame XXX, secrétaire générale de la
Commission de Litiges Voyages,

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de
Litiges Voyages, dont le siège est situé boulevard du Roi Albert II, 16 (Ministère des Affaires
Economiques) à 1000 Bruxelles.

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 11
juin 2011, la seconde nommée ayant donné par ailleurs procuration à Monsieur A, aux fins

d'introduire en son nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages A.S.B.L.

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 11 mars 2014
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 11 mars 2014

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 5.210,80 euros (selon bon de commande du 23/07/2012) de procurer aux demandeurs, Monsieur A et Madame B, un voyage en avion, vol de Bruxelles à Varadero/ CUBA et séjour du 26/10/2012 au 10/11/2012, avec un circuit plus extension à l'hôtel A à Varadero/CUBA, all inclusive.

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.

Les faits :

Ceux-ci résultent de l'exposé préalable concernant le contrat de voyage souscrit et des positions respectives des parties qui se résument comme suit :

A) Position des parties demanderesses :

Celle-ci a été précisée au questionnaire et notamment dans un courrier du 4 février 2013 comprenant une annexe écrite détaillée, ainsi que dans des conclusions de synthèse du 13 février 2014 émanant du conseil des demandeurs.

En résumé et après avoir rappelé les caractéristiques du voyage (une semaine de circuit «Best of Cuba» puis une seconde semaine en station balnéaire dans un hôtel 5 étoiles), les demandeurs se plaignent de nombreux désagréments et/ou incidents qui ont émaillé le voyage soit :

- valise endommagée lors du vol,
- véhicule inadapté pour le circuit touristique,
- hôtel du premier jour relevait du camping (service inexistant, pas d'eau dans la douche, eau froide au lavabo, toilettes défectueuses, plage dépotoir),
- soirées longues et ennuyeuses sans animation,
- hôtel de la seconde semaine avait une plage en rénovation avec pour décor des engins de génie civil et énorme tuyau charriant le sable, sans installation des parasols, pédalo, voilier, paillottes ;

- impossibilité de prélever des fonds pour payer les médicaments et refus de l'hôtelier de faire l'avance de 20 CUC avec obligation de se rendre à un distributeur de fonds situés à 15 km .
- en cours de semaine des échafaudages sont installés sur les façades de l'hôtel en de nombreux endroits et la principale piscine était condamnée au 2/3 (nuisances de poussière, de bruits de disquouses et de marteau-piqueur).
- lors du vol retour ils n'ont pas pu disposer des services de la classe confort (siège inconfortable).

Ils versent diverses photos au dossier.

Après avoir postulé une indemnisation de 5.200 euros dans le questionnaire, ils réduisent leur réclamation dans les conclusions de synthèse, pour faire bref procès, à 2.605,00 € plus 129 € de remboursement du supplément de la classe confort à majorer des intérêts de retard depuis l'introduction de la présente cause et la condamnation de la défenderesse aux entiers dépens de la procédure..

B) Position de la partie défenderesse.:

Celle-ci est contenue dans divers lettres (dont celle du 25/1/2013 faisant offre d'un dédommagement à concurrence de 94,00 €) et dans des conclusions des 16 janvier 2014 et 5 mars 2014.

Elle considère que les plaintes concernant le circuit ne sont pas justifiées dès lors que le break Peugeot 307 est un véhicule parfaitement adapté pour 4 personnes plus bagages et représente un avantage par rapport à un trajet en minibus avec 8 passagers plus bagages.

Dans le dossier il n'y a pas trace d'une plainte faite sur place ni à l'hôtesse ni à l'hôtelier. Les demandeurs n'ont pas fait appel au service d'urgence disponible 7/7 j et 24/24 h.

Le problème de santé invoqué est étranger à l'hôtel et l'avance d'argent ne rentre pas dans les prestations d'un hôtelier.

La réservation d'un type de siège particulier ne fait pas partie du service confort et n'est pas un service prévu au contrat de voyage.

Dans ses conclusions, la défenderesse postule que son offre un dédommagement de 94 € soit déclarée suffisante et raisonnable et que la demande faite par les demandeurs soit jugée excessive et que les dépens soient laissés à charge des demandeurs.

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 dans le questionnaire précité.

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

Quant au fondement de la demande :

Le Collège arbitral est en fait saisi de trois espèces de griefs des demandeurs, à savoir l'une concernant le véhicule utilisé pour effectuer le circuit, les critiques concernant les installations hôtelières et enfin l'inconfort des sièges lors des vols en avion de Bruxelles à Varadero.

Il paraît opportun de rappeler qu'en vertu de l'article 870 du Code judiciaire, applicable à l'espèce, la charge de la preuve de faits et critiques invoqués à charge de l'organisateur de voyages incombe à ceux qui émettent ces griefs, donc en l'espèce aux demandeurs.

Cette preuve peut être apportée par toutes voies de droit, tels des témoignages écrits objectifs et impartiaux d'autres vacanciers, une plainte écrite faite sur place dans le formulaire ad hoc prévu à cet effet et dénommé «notification de plainte» avec en corollaire les observations de l'hôtesse ou de l'hôtelier qui peuvent corroborer les plaintes et justifier le cas échéant un dédommagement si une alternative ne peut être assurée sur place.

Chaque vacancier qui s'estime victime d'un désagrément doit également avoir le souci de limiter son dommage en alertant les responsables (hôtesse ou hôtelier) sur place pour qu'ils puissent rechercher une solution au problème invoqué.

En l'espèce, les parties demanderesses se contentent d'étayer leurs plaintes au moyen de quelques photos peu probantes compte tenu du fait que la défenderesse dénie le bien-fondé des plaintes émises.

Il est surprenant de constater que les demandeurs n'aient pas fait acter leur plainte sur place dans le formulaire ad hoc prévu à cet effet.

Les demandeurs n'ont pas davantage pris contact avec le service prévu à cette effet auprès de la défenderesse 7 jours sur 7 et ce pendant la durée de leur séjour dans l'hôtel pour y notifier leurs critiques et permettre éventuellement à l'organisateur de voyages de chercher une solution alternative satisfaisante. Il est de l'obligation du voyageur s'estimant victime de désagréments de chercher à réduire si pas supprimer son dommage.

a) critique concernant l'utilisation d'un véhicule Peugeot 307 Break :

Si effectivement la brochure fait état d'un circuit en autocar, rien n'établit à suffisance que le circuit effectué dans un véhicule de marque Peugeot break ait été moins satisfaisant ou inadapté pour assurer un parcours tel que le circuit contracté.

L'utilisation d'un tel véhicule – dont le constructeur se plaît à souligner l'importance du coffre arrière,- peut au contraire comporter des avantages tels une plus grande rapidité à

effectuer des longs trajets et aussi plus de possibilités d'augmenter le nombre d'arrêts sollicités par les passagers par rapport aux arrêts prévus par un conducteur d'un autocar.

Les demandeurs restent en défaut de déposer le moindre rapport technique démontrant que le véhicule incriminé était impropre ou inadapté à la réalisation normale d'un circuit tel que celui conclu entre parties.

Dans ces conditions, le Collège arbitral ne perçoit pas l'indice d'un préjudice qui mériterait une condamnation de la défenderesse à indemniser les demandeurs sur ce point.

b) critiques concernant les installations hôtelières :

Comme souligné supra les demandeurs se contentent de déposer quelques photos pour étayer leurs nombreuses critiques.

Ces photos ne prouvent nullement les nuisances sonores invoquées. Les demandeurs ne situent par leur chambre par rapport aux échafaudages photographiés et les photos ne prouvent nullement les nuisances sonores ou autres invoquées dès lors qu'aucun ouvrier n'est visiblement occupé sur ces échafaudages et qu'aucun engin de construction ne se trouve à proximité.

Le Collège arbitral ne peut que constater que, nonobstant les photos produites, les demandeurs restent en défaut de prouver toutes leurs critiques visant la piscine, la plage ou le confort général de l'hôtel.

Aucun témoignage d'autres vacanciers n'est produit alors pourtant qu'il s'agit d'un hôtel important.

La défenderesse fait valoir avec raison qu'il n'est pas dans les attributions de l'hôtelier d'avancer des fonds pour payer des médicaments d'un client de l'hôtel ou que les problèmes de santé relève de la responsabilité de l'hôtesse sur place.

Il n'en reste pas moins que cet hôtel était en rénovation ce qui peut entraîner des inconvénients auxquels les vacanciers pouvaient légitimement ne pas s'attendre. Il y a sur ce point une négligence certaine de l'hôtelier qui – même si le séjour se situe en basse saison - aurait dû alerter la défenderesse sur les travaux de rénovation en cours.

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 l'hôtelier .Il est par ailleurs indiscutable que le T.O. a, en l'espèce, manifestement commis personnellement une négligence fautive en ne se souciant pas

avant le départ des demandeurs que cet hôtel catalogué 5 étoiles ne subissait pas des travaux de rénovation. .

Sur ce point la demande est dès lors très partiellement fondée.

c) confort du voyage avion :

A cet égard la plainte formulée est amplement justifiée.

S'il est exact que les demandeurs n'ont pas exigé un siège particulier, il n'en est pas moins vrai qu'ils ont versé un supplément du prix pour obtenir non seulement un service à bord mais également un certain confort du siège, qui consiste non seulement à obtenir un espace suffisant pour les jambes mais aussi à bénéficier d'un siège dont le dossier est inclinable.

Or les photos produites par les demandeurs démontrent l'inconfort réel des sièges accordés et ceci – sans perdre de vue comme le fait pourtant la défenderesse – qu'il s'agit d'un vol en avion pour une distance entre Bruxelles et Cuba de plus ou moins 7.500 kilomètres soit d'une durée de plus ou moins dix heures, ce qui rend d'autant plus pénible le fait de rester assis pendant de nombreuses heures dans un siège aussi inconfortable.

La demande de remboursement du supplément versé pour ce service sera reçue car insuffisamment respecté par la défenderesse.

Quant au dommage

Après mûres réflexions et prenant en compte les seuls griefs suffisamment prouvés et la responsabilité partielle de l'hôtelier telle que précisée supra, le préjudice réel des demandeurs sera fixé ex aequo et bono à 400 euros auxquels s'ajoute le montant versé en supplément pour le confort des sièges. Dès lors le montant total du dommage subi sera fixé à 529 euros.

Quant aux intérêts postulés :

Les intérêts de retard peuvent être accordés en toute matière contractuelle par application de l'article 1153 du Code civil dès qu'il y a retard dans l'exécution des obligations contractées.

Ces intérêts ne sont dus qu'à dater du jour de la mise en demeure.

En l'espèce, les intérêts au taux légal seront accordés comme demandés soit à partir de l'introduction de la cause étant le 26 juin 2013.

Les frais d'arbitrage :

Le règlement des litiges de la Commission de Litiges Voyages met les frais d'arbitrage à charge de la partie qui succombe mais dispose que le Collège arbitral peut statuer sur le partage des frais si les parties en cause n'obtiennent que partiellement satisfaction.

Il est constant qu'en l'espèce les demandeurs ont nettement exagéré l'estimation de leur préjudice réel et ceci a eu pour conséquence de gonfler arbitrairement le coût de l'arbitrage, il serait injuste d'en sanctionner la défenderesse de manière trop conséquente.

Dès lors les frais d'arbitrage seront délaissés à concurrence des 2/3 à charge des demandeurs et d'1/3 à charge de la défenderesse.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral statuant contradictoirement,

Rejetant toutes autres conclusions plus amples ou contraires,

Dit la demande recevable et partiellement fondée,

Condamne la défenderesse, la OV à payer aux demandeurs A et B, le montant de **cinq cent vingt neuf (529) euros**, sous déduction de toute somme qui aurait déjà été versée, augmentés des intérêts au taux légal à dater du 26 juin 2013.

Condamne les demandeurs aux deux tiers (2/3) des frais d'arbitrage et la défenderesse au tiers (1/3) des mêmes frais d'arbitrage liquidés à 520 €.

Déboute les demandeurs du surplus de leur demande et ce pour les motifs ci-avant indiqués.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles, le 11 mars 2014.

Le Collège arbitral