

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 30 AVRIL 2013

En cause :

de Monsieur A, retraité, et son épouse Madame B, retraitée, domiciliés ensemble à xxx , qui bien que régulièrement convoqués ne comparaissent pas à l'audience ni personne pour eux ;

Demandeurs

contre :

la société anonyme OV, ayant son siège social à xxx

N° Licence : xxx

Immatriculée à la B.C. E. sous le numéro xxx

Défenderesse, représentée à l'audience par Madame C, Supervisor Service et assistée par Madame D, gestionnaire de dossier au service relation clientèle ;

Nous soussignés :

1. Monsieur xxx, magistrat hre. domicilié xxx, président du Collège arbitral
2. Monsieur xxx, domicilié xxx , représentant le secteur du tourisme
3. Madame xxx, domiciliée à xxx représentant les droits des consommateurs

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 et signé le 7 octobre 2012 par les parties demandereses , la seconde nommée ayant donné procuration au

premier nommé d'introduire également en son nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages et reçu au greffe de la C.L.V. le 9 octobre 2012.

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 30 avril 2013,
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 30 avril 2013 ;

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 3.850 € (cfrt. le bon de commande du 06.12.2011) de procurer aux parties demanderesses un voyage en avion et séjour et circuit en Amérique centrale appelé aux « xxx » à SAN SALVADOR / NICARAGUA/ HONDURAS du 25 février 2012 au 12.03.2012 .

Que 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 ;

Que l'action doit dès lors être déclarée recevable, aucun moyen d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties ;

1° Quant aux faits :

Ceux-ci résultent de l'exposé et des positions adoptées par les parties :

a) Position des parties demanderesses (les époux A-B):

Celle-ci est consignée dans le questionnaire visé ci-avant ainsi que dans un courrier détaillé du 15 mars 2012 .

En résumé, les demandeurs déplorent l'échec du voyage de la faute du guide totalement incompetent. La désorganisation a été telle que plusieurs organisations payées n'ont pu être réalisés de manière satisfaisante et qu'à certaines occasions il n'a pas été possible de se restaurer à l'hôtel.

Compte tenu de la mauvaise organisation du circuit et notamment de la longueur des étapes souvent ennuyeuses cinq excursions payées n'ont pu être réalisées.

Ils postulent en conséquence une indemnisation de 1.080 € (selon courrier du 03.12.2012 , le montant de 1480 en chiffres repris à la page 4 du questionnaire résultant visiblement d'une erreur matérielle dès lors qu'il est mentionné dans le même questionnaire que le total réclamé est bien

de 1.080 €. soit 250 € pour les cinq excursions annulées, 20 % du prix du voyage en raison de l'insuffisance du guide et de l'accompagnement et 20 € pour les frais de correspondance.

b) Position de l'organisateur de voyages

Celle-ci a évolué au courant de la procédure d'arbitrage et c'est finalement un montant de 652,50 € qui est proposé à titre de dédommagement total (cfr. lettre du 2/4/2013.. Elle admet pour les remarques concernant le guide d'indemniser à concurrence de 10 % du prix du circuit et a répondu favorablement à la demande de remboursement du prix payé pour les excursions annulées, alors que le prix unitaire des excursions notamment au Nicaragua est inférieur au montant de 25 € admis..

Elle estime excessif le montant de 1.080 € tel que réclamé (un montant de 300 € partie de l'indemnisation totale telle que proposée ayant déjà été accordé)..

Elle demande en outre que les frais de procédure et les frais de défense restent à charge des demandeurs.

2° DISCUSSION

Il résulte des éléments de la cause que la demande telle que formulée par les époux A-B plaignants est fondée.

Il convient de reconnaître une crédibilité certaine aux réclamations énoncées dès lors que celles-ci ont été émises avec la même véhémence par d'autres couples ayant participé au même voyage et qu'en reconnaissant avoir effectué avec le même organisateur de voyages d'autres circuits importants (Inde, Népal, Mexique, Pérou) n'ayant laissé que d'excellents souvenirs, les demandeurs démontrent une réelle objectivité et une crédibilité certaine.

Pour l'appréciation des circonstances particulières de la cause, le Collège arbitral estime que , d'une part, le rôle que doit exercer le guide accompagnateur expressément prévu au cours d' un circuit d'une envergure telle que celle proposée par l'organisateur est primordial et essentiel et que , d'autre part, la distance kilométrique des diverses étapes doit être mesurée et adaptée aux possibilités réelles laissées aux participants afin de bénéficier correctement des différentes excursions prévues et payées et de pouvoir les apprécier sans hâte ou fatigue excessive.

Il peut en l'espèce être reproché au T.O. de ne pas avoir fait choix d'un guide accompagnateur qui non seulement doit maîtriser parfaitement la langue des voyageurs mais avoir les compétences pour donner tous renseignements et explications utiles quant à l'histoire, la nature, la démographie etc.. et ce en ce qui concerne chaque pays ou contrées faisant partie du circuit.

En outre, le guide doit être présent et actif à l'accueil, aux arrivées le soir dans les différents hôtels et en général, sa mission consiste aussi à veiller au bien-être des participants et au parfait déroulement du circuit.

Or, les renseignements concordants des participants du circuit litigieux démontrent que le guide choisi par le T.O. n'avait ni la maîtrise suffisante de la langue française ni les compétences ni l'expérience ou le charisme espérés.

Par ailleurs, la conception même du circuit tel que réalisé par l'organisateur pose question lorsque que l'on relève que la distance parcourue en car dépasse 2.000 kilomètres (certaines étapes culminant de 278 km à 376 ou 392 km par jour), ce qui rendait pratiquement impossible de bénéficier et d'apprécier correctement les diverses excursions prévues et payées.

3) Responsabilités :

Tant le mauvais choix du guide accompagnateur ainsi que la conception critiquable de l'organisation proprement dite du circuit, qui peuvent être reprochés à la défenderesse en sa qualité d'organisatrice du voyage, entraînent sa responsabilité.

En vertu de l'article 17 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages 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, par exemple le guide accompagnateur, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences, notamment de ne pas avoir, comme il s'impose pour tout professionnel du voyage prudent et diligent, vérifié préalablement la compétence du guide chargé d'accompagner les voyageurs et en outre d'avoir mal mesuré les difficultés que rencontreraient nécessairement ses clients obligés de passer de trop nombreuses heures sur les routes, rendant ainsi impossible ou trop harassante les excursions prévues au contrat.

4) Le dommage :

L'évaluation du dommage telle qu'elle est faite par les époux A-B est justifiée hormis les frais divers étant sans doute les frais de correspondance, qui étant des frais de défense ne font pas partie du dommage proprement dit. Les désagréments subis et admis sont substantiels et ont terni considérablement le déroulement du voyage.

Outre l'indemnisation du prix des excursions annulées soit 25 € par excursion, montant d'ailleurs admis par la défenderesse, il s'y ajoute une indemnisation conséquente du chef des manquements établis tant dans le guidage que la réalisation du circuit. Après mûres réflexions le Collège arbitral estime que l'indemnisation telle que calculée et revendiquée pour l'insuffisance du guide et les désagréments endurés lors du circuit par les demandeurs est fondée.

Sous déduction des frais de correspondance le total de l'indemnisation accordée au couple des époux A-B est dès lors de 1.055,00 €.(250 + 805).

5) LES FRAIS

Il est expressément précisé à l'article 28 de règlement des litiges de la commission de litiges voyages que les frais de la procédure d'arbitrage seront mis à charge de la partie qui succombe, soit en l'espèce la défenderesse dont les diverses propositions d'arrangement amiable augmentées dans le courant de la procédure d'arbitrage de manière appréciable, se révèlent tout de même insuffisantes..

PAR CES MOTIFS,

LE COLLEGE ARBITRAL :

Dit la demande recevable et fondée,

Fixe le dommage à un total de 1.055,00 Euros pour les deux époux du couple A-B

Condamne en conséquence la défenderesse, la s.a. OV, à payer aux époux A-B **mille cinquante cinq euros** (1.055,00 €) , .sous déduction de toute somme déjà encaissée.

Laisse les frais d'arbitrage à charge de la défenderesse, frais liquidés à 148 €

Ainsi jugé, contradictoirement et à l'unanimité des voix à Bruxelles le 30 avril 2013.
