

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 9 Septembre 2021

En cause :

Madame A et sa fille, Mademoiselle B, domiciliées ensemble à XXX - XXX

Demandereses

Pas présentes, ni représentées à l'audience

Contre :

OV ASBL, ayant son siège social à XXX - XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 000.000.000

Défenderesse

Pas présente, ni représentée à l'audience

Nous soussignés :

Maître C, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Madame D, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur E, en sa qualité de représentante 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 Madame F, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière,

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 22 juillet 2021 ;

Vu le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;

Vu la convocation des parties du 22 juillet 2021 à comparaître à l'audience du 9 septembre 2021 ;

Vu les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;

Vu l'instruction de l'affaire à l'audience du 9 septembre 2021 ;

Compte tenu du fait que le collège arbitral, après enquête, établit qu'il est autorisé à connaître de la présente affaire;

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

1. Les faits pertinents

1.

Il résulte des dossiers et des pièces déposés par les parties ainsi que de l'instruction de la cause qu'en date du 15 juillet 2020, Mme A a réservé pour sa fille, Mademoiselle B, un séjour intitulé « *Cool Summer* » pour la période du 19 au 27 juillet 2020, stage organisé par la défenderesse pour des jeunes de 12 à 18 ans.

La réservation comprenait le trajet Belgique - Espagne en car, le logement à l'hôtel en formule all-in.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 479 €.

2.

A l'occasion d'une excursion au parc aquatique « *Waterworld* », les participants étaient invités à laisser leur sacs et effets personnels dans le car. Durant l'absence des jeunes, les chauffeurs ont laissé le car sans surveillance et il y a eu vol avec effraction.

Melle B était parmi les victimes. Son sac de la marque *Zadig et Voltaire*, son *IPhone 11* et ses *AirPod* ont été volés. La valeur de ces objets est estimée à 1.168 euros.

3.

Le 27 juillet 2020, la partie défenderesse informe les (parents des) participants du stage des problèmes rencontrés lors de cette excursion, confirme avoir fait une déclaration à la police espagnole et les invite à entreprendre les actions suivantes :

- Se rendre au commissariat de police le plus proche afin d'y dénoncer les faits, en mentionnant impérativement les informations suivantes (lieu : Waterworld – Lloret de Mar, Date 26/07/2020, Heure : entre 10h et 18h) et de retourner une copie de la déposition par retour de mail à OV afin de la joindre à leur dossier assurance ;
- Pour ceux qui ont perdu leur téléphone, prendre contact avec le constructeur pour faire enregistrer le vol avec le numéro IMEI ou avec l'opérateur afin de faire géo localiser l'appareil ;
- Pour ceux qui ont perdu une carte bancaire, faire bloquer la carte le plus rapidement possible via la banque ou via « *Stop Carte* ».

4.

Suite au refus de l'assureur de la défenderesse d'intervenir dans la perte subie par les demanderesses suite au vol, l'assureur des demanderesses contacte la défenderesse et l'informe de son intention d'entreprendre des démarches judiciaires.

Le 19 janvier 2021, une procédure de conciliation est entamée par le biais de la Commission de Litiges Voyages. La demande en ces sens adressée à l'organisateur du stage étant restée sans réaction, la procédure de conciliation est clôturée le 9 février 2021.

5.

Le 22 juillet 2021 les demandeurs se sont adressés à la Commission de Litiges Voyages en vue d'un arbitrage.

Dans le questionnaire de saisine, ils réclament la somme de 1.174,99 EUR au titre de dédommagement.

2. Qualification de la relation contractuelle

6.

En se basant sur les pièces du dossier soumis à son appréciation, le Collège Arbitral constate que la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (appelée ci-après « *la Loi* ») est applicable dans le cadre de la présente procédure.

Plus particulièrement, le Collège constate qu'un « *contrat de voyage à forfait* » au sens de l'article 2, 3° de la Loi (notamment « *un contrat portant sur le voyage à forfait formant un tout ou, si le voyage à forfait est fourni dans le cadre de contrats séparés, tous les contrats couvrant les services de voyage compris dans le voyage à forfait* ») a été conclu entre les parties.

Les demanderesses doivent ainsi être considérées comme des « *voyageurs* » (notamment des « *personnes cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application de la présente loi ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu* ») au sens de l'article 2, 6° de la Loi.

La défenderesse doit être considérée comme « *organisateur* » (notamment « *un professionnel qui élabore des voyages à forfait et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec un autre professionnel* ») au sens de l'article 2, 8° de la Loi.

3. Discussion

7.

Le 15 juillet 2020, Mme A a réservé pour sa fille Mademoiselle B un séjour intitulé « *Cool Summer* » pour la période du 19 au 27 juillet 2020, stage organisé par la défenderesse pour des jeunes gens de 12 à 18 ans.

La réservation comprenait le trajet Belgique – Espagne en car, le logement à l'hôtel et les repas (formule *all-in*).

Comme mentionné ci-avant, un contrat de voyage à forfait a ainsi été conclu entre les parties.

8.

En vertu de l'article 49 de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (appelée, comme précisé ci-avant, « *la Loi* »), le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis.

La non-conformité des services fournis est définie par la loi susdite comme l'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage compris dans un voyage à forfait (cf. art. 2, 13° de la Loi).

Or, le vol de biens personnels des voyageurs durant le voyage peut être considéré comme une non-conformité des services fournis au sens de la Loi.

9.

D'autre part, l'article 50 de la loi du 21 novembre 2017 dispose que le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est due, notamment, à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Des circonstances exceptionnelles et inévitables sont définies comme une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises (cf. art. 2. 12° de la loi du 21 novembre 2017).

10.

Un vol par un tiers est certes une situation qui échappe au contrôle des parties. La seule circonstance qu'un vol ait pu avoir lieu n'implique pas, en soi, que l'organisateur du voyage est resté en défaut.

La question qui, dès lors, se pose est si le vol aurait pu être évité si des mesures de précaution raisonnables avaient été prises.

11.

Le collège arbitral est d'avis qu'en l'espèce les précautions nécessaires n'ont pas été prises.

L'excursion au parc aquatique « *Waterworld* » a eu lieu durant le voyage retour des adolescents, c'est-à-dire à un moment où tous les bagages et affaires personnelles des jeunes voyageurs se trouvaient nécessairement à bord de l'autobus. Le guide leur avait fortement conseillé de laisser leurs sacs et affaires personnelles à bord de l'autobus durant la visite au parc aquatique « *tenant compte qu'il y a 1 chance sur 100 de se faire carjacker pour 99 chances sur 100 de se faire voler ses affaires sur une serviette dans un parc* ».

Dans ces circonstances, même si le bus était garé sur le parking dit surveillé du parc aquatique, l'organisateur aurait dû veiller à ce qu'au moins un des deux chauffeurs du car restait sur place pour tenir l'autobus à l'œil et éviter l'intrusion par des tiers. Or, ceci n'a manifestement pas été le cas, puisque l'organisateur admet lui-même qu'aucun des chauffeurs n'était présent sur place lors de l'infraction (absence pour respecter leur temps de repos).

Les victimes du vol ont ainsi un recours contre l'organisateur du voyage, qui est tenu à indemnisation.

12.

Les demanderesse font valoir à juste titre qu'en invitant les participants au voyage à laisser leurs effets personnels dans le car, la défenderesse a endossé la qualité de dépositaire de ces

objets et il lui appartenait alors de prendre toutes les mesures pour s'assurer qu'aucun vol ou autre perte des objets dont question ne pouvait survenir.

Les effets personnels étant sous sa garde, il y a lieu de constater que la défenderesse n'a pas mis en œuvre toutes les mesures utiles en vue de la préservation des objets confiés. Elle a ainsi failli à son obligation de restitution et ne démontre pas avoir mis tout en œuvre pour éviter le vol.

13.

Ceci n'empêche que le collège arbitral estime qu'une partie de la responsabilité incombe aux demanderesse elles-mêmes.

Les conditions générales de la défenderesse énonçaient en effet :

« OV SA décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration d'objets. Nous vous conseillons donc de contracter une assurance familiale dans le cas où un incident de la sorte se produirait. Nous vous demandons également de ne laisser aucun objet de valeur (bijoux, vêtements de marque...) à vos enfants. S'ils désiraient tout de même venir avec un appareil photo, un GSM ou un autre appareil de ce type, il est évident que cela restera sous votre entière responsabilité. En aucun cas, OV SA ne pourra être tenu pour responsable de tels actes ».

En se munissant – ou en permettant sa fille de se munir – pendant le voyage d'objets de valeur tels un portable coûteux, un sac de marque ou des *AirPod*, les demanderesse ont pris, en connaissance des choses, un risque dont elles savaient, ou auraient pu savoir, qu'il tombait sous leur propre responsabilité.

14.

Le collège arbitral est toutefois d'avis, vu les circonstances et motifs énoncés ci-avant, qu'en l'espèce la défenderesse assume une responsabilité qui est plus lourde que celle des demanderesse.

Même en s'étant exonéré de sa responsabilité dans les termes citées ci-avant, la défenderesse aurait encore dû prendre les précautions nécessaires afin d'éviter toute effraction dans l'autobus.

Le partage de responsabilité est évalué par le collège arbitral comme suite : 70% de la responsabilité incombe à la défenderesse, les 30% restant étant à charge des demanderesse.

15.

Le collège arbitral constate que les objets volés au détriment des demanderesse étaient encore à l'état neuf ou *quasi* à l'état neuf (acquisition seulement quelques mois avant le voyage), de sorte que de l'avis du collège il n'y a pas lieu d'appliquer une réduction de valeur pour cause de vétusté ou usure.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare celle-ci à l'encontre de la défenderesse fondée dans la mesure précisée ci-après.

Condamne la défenderesse au paiement aux demanderesses de la somme de (1.168 EUR x 70% =) 817.60 EUR.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix, le 9 septembre 2021.