

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES
VOYAGES A BRUXELLES

AUDIENCE DU 16 DECEMBRE 2010

En cause :

Monsieur A, et son épouse, Madame B, domiciliés xxx;

Demandeurs,

Présents à l'audience, assistés par Maître C, dont le bureau est situé à xxx ;

Contre

La IV, dont le siège social est établi à xxx ;

Licence xxx – N° d'entreprise : xxx ;

Représentée à l'audience par Maître D, dont le bureau est situé à xxx;

Et

La OV, dont le siège social est établi à xxx;

Licence xxx – N° d'entreprise : xxx ;

Représentée à l'audience par Madame E, xxx;

Défenderesses,

Les soussignés :

1. Monsieur xxx, xxx, président du Collège arbitral,
2. Madame xxx, xxx, représentant les Consommateurs,
3. Monsieur xxx, xxx, représentant l'Industrie du Tourisme,

en leur 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 (Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie) à 1000 Bruxelles.

ont 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 27.07.2010 par le demandeur A , son épouse B ayant donné procuration au même demandeur d'introduire en son nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages .

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 16 décembre 2010
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 16 décembre 2010.

Qualification du contrat :

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties que la première défenderesse s'était engagée, en son nom, en qualité d'intermédiaire de voyage et la seconde défenderesse en qualité d'organisateur de voyage, moyennant paiement du prix global de 1.665,60 € (selon bon de commande du 13 juin 2009) de procurer aux demandeurs un voyage en avion plus logement et déjeuner à l'Hôtel A à Rethymno (Crète) et ce du 05/09/2009 au 14/09/2009.

Que la première défenderesse a dès lors conclu un contrat d'intermédiaire de voyages et la seconde défenderesse un contrat d'organisation de voyages au sens de la loi du 16 février 1994, relative aux contrats d'organisation de voyages.

Que le Collège arbitral est dès lors compétent pour connaître de la présente action d'autant que les conditions générales des défenderesses soumettent les litiges à l'arbitrage de la Commission de litiges voyages.

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

Les faits :

La relation des faits découle des positions respectives adoptées par les parties :

a) Position des parties demanderesses :

Celle-ci est consignée notamment dans le questionnaire précité, dans une plainte faite sur place le 07.09.2009 (cfr. formulaire de compte-rendu d'entretien signé par le voyageur et l'hôtesse), une lettre circonstanciée du 06/10/2009 et dans des conclusions déposées par le conseil des demandeurs.

En résumant les désagréments invoqués, les demandeurs font valoir :

- Alors qu'il s'agissait de leur voyage de noces, l'hôtel réservé qui devait être un hôtel 4 * à savoir l'hôtel A était banal, loin de tout et n'était catalogué que comme un hôtel 2 étoiles.

- La chambre n'était pas entretenue, ses murs étaient humides, il y avait des mauvaises odeurs et la salle de bain était inopérante, pas de balcon privatif avec passage de tous les occupants de l'hôtel devant la porte fenêtre, vaisselle sale, petit déjeuner rudimentaire.
- Les contacts avec la représentante locale furent désagréables.

Ils postulent une indemnité de 3.331,20 € à majorer des intérêts compensatoires depuis le 07 octobre 2009 et des intérêts judiciaires ainsi que des frais de procédure d'arbitrage et des frais de défense liquidés à 650 €.

b) position de la première défenderesse :

Elle est exprimée de manière détaillée dans les conclusions du 15 octobre 2010.

Elle fait valoir en résumé que les demandeurs ont pu bénéficier de sa part d'une information correcte et d'une assistance réelle, de telle sorte que les griefs formulés contre elle ne sont pas fondés.

Elle postule en conséquence que la demande dirigée contre elle soit déclarée non fondée et que les demandeurs soient condamnés aux frais d'arbitrage et aux frais de défense.

c) position de la seconde défenderesse, la OV :

Celle-ci est consignée dans ses lettres des 20.9.2009 et 10.12.2009 et dans ses conclusions du 7.10.2010.

Dans un premier temps, elle a estimé que les griefs formulés au sujet de la propreté de la chambre sont exagérés et non fondés. Les photos produites ne prouvent pas des problèmes de qualité et selon la représentante sur place la chambre était correcte et était déjà d'une catégorie supérieure à la demande.

La plainte concernant les repas manque de fondement et il n'y a pas eu d'autres plaintes d'autres voyageurs concernant le petit-déjeuner.

Les prestations de l'hôtel A ont été réalisées en leur intégralité.

Les demandeurs ont déjà reçu une compensation de 165 €.

Dans une lettre du 24 novembre 2010 elle reconnaît toutefois qu'elle a commis une erreur en mentionnant au contrat qu'il s'agit d'un hôtel de catégorie A cad. d'un hôtel 4 étoiles alors qu'effectivement il s'agit d'un hôtel 2 étoiles et a procédé à la correction qui s'impose dans sa brochure Été 2011.

Compte tenu de cette nouvelle information la défenderesse formule une nouvelle proposition d'indemnisation en remboursant intégralement les prestations hôtelières, soit 736,20 euros sous déduction du remboursement déjà accordé de 165 euros.

Elle estime en définitive que cette demande nouvelle soit déclarée satisfaisante.

DISCUSSION :

Fondement der la demande :

a) en tant que dirigée contre l'intermédiaire de voyage, IV :

Contrairement à l'estime des demandeurs , le Collège arbitral considère qu'il ne peut être reproché à l'agence de voyages IV ni un défaut d'information ni un défaut d'assistance.

a 1.) Quant au défaut **d'information**, le Collège arbitral ne peut que constater que l'intermédiaire a soumis à ses clients la brochure de la OV et ceux-ci ont pu prendre connaissance de la catégorie de l'hôtel réservé, notamment qu'il s'agissait non d'un hôtel de luxe mais d'un hôtel rustique de charme situé le long d'une route et d'une petite plage de galets et de sable.

L'affirmation des demandeurs selon laquelle ils avaient expressément mentionné à l'intermédiaire de voyage qu'il s'agissait de leur voyage de noces n'est étayée par aucun élément objectif des dossiers. Ni le bon de commande, ni la confirmation de la commande n'indiquent que les demandeurs ont insisté sur cet élément qu'ils prétendent actuellement avoir été un critère déterminant dans le choix de l'hôtel. Ils n'ont pas davantage réclamé la réduction de 10 % du prix allouée pour la mariée lorsqu'il s'agit du voyage de noces.

S'il est par contre exact que les demandeurs ont fait choix d'un hôtel catalogué 3 étoiles plus selon la qualification reprise dans la brochure et 4 étoiles selon la catégorie officielle, et que cet élément peut être considéré comme un critère essentiel de leur choix, encore est-ce à juste titre que l'intermédiaire de voyages invoque l'article 6 de la loi du 16 février 1994 qui ne retient la responsabilité relativement aux informations contenues dans la brochure de voyages qu'à charge de **l'éditeur** de la brochure, soit en l'espèce la OV.

Ce n'est donc pas l'intermédiaire de voyages qui a fait passer un hôtel 2 étoiles pour un hôtel 4 étoiles et comme il n'existe pas dans la loi sur le contrat de voyage de responsabilité solidaire (qui ne se présume pas) entre l'intermédiaire de voyages et l'organisateur de voyages, la première ne peut être tenue pour responsable dès lors que la faute a été commise par la seconde ;

a 2.) Quant au **défait d'assistance** reproché, le Collège arbitral constate que l'intermédiaire de voyages tout en étant informé par les demandeurs du problème a pu considérer que le changement d'hôtel proposé et réalisé par le responsable sur place de OV résolvait à suffisance les difficultés invoquées par les voyageurs et rencontrait à suffisance le grief articulé par eux. Enfin, au retour des voyageurs la défenderesse a transmis les plaintes à l'organisateur des voyages et de plus a valablement conseillé aux demandeurs de rédiger une plainte écrite à soumettre à la Commission litiges voyages

L'intermédiaire de voyages a dès lors – dans les limites du raisonnable - assumé une assistance suffisante au profit de ses clients.

Il résulte de ces considérants que la demande en tant que dirigée contre la première défenderesse, la IV n'est pas fondée.

b) en tant que dirigée contre la seconde défenderesse, la OV :

Celle-ci confesse finalement l'erreur commise de telle sorte qu'elle sera tenue pour responsable des conséquences directement liée à cette erreur fautive.

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.

En outre celle-ci , avant le départ , n'a pas informé les voyageurs que les éléments essentiels du contrat précité n pouvaient pas être exécutés pas plus qu'il ne les a informés de la impossibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf s'ils acceptaient la modification proposée 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, agissant dans l'exercice de leurs fonctions , autant que de ses propres actes et négligences (en l'espèce classification erronée de l'hôtel choisi).

L'action dirigée contre la seconde défenderesse est dès lors fondée dans les limites indiquées infra quant au dommage.

LE DOMMAGE :

La réclamation indemnitaire des demandeurs est nettement excessive.

Après mûres réflexions , le Collège arbitral considère que la dernière proposition d'indemnisation formulée par la seconde défenderesse (même s'il faut regretter qu'elle soit tardive) est satisfactoire et ce prenant en compte tous les éléments du dossier, à savoir, d'une part, les inconvénients provoqués par l'obligation de quitter un hôtel de qualité inférieure à celle convenue au contrat et de se reloger dans un hôtel non choisi initialement au contrat avec obligation de s'y rendre à pied (bien que finalement ce dernier hôtel B est reconnu comme mieux situé et la chambre d'une réelle propreté) , ce qui porte évidemment préjudice au bon climat espéré des vacances, mais, d'autre part, que la seconde défenderesse offre finalement le remboursement intégral des prestations hôtelières.

Le Collège arbitral se doit également de relever que si effectivement la première chambre leur attribuée à l'hôtel A n'était pas pourvue d'un balcon privatif encore d'autres griefs articulés par les demandeurs, concernant notamment la qualité des repas et le comportement de la représentante sur place, ne sont pas suffisamment prouvés et sont formellement contestés par la seconde défenderesse.

Quant aux frais d'arbitrage

Les demandeurs supporteront les frais relativement à leur demande dirigée contre la IV dès lors que cette demande n'est pas fondée.

En ce qui concerne les frais relatifs à la demande en tant que dirigée contre la seconde défenderesse ils seront partagés par moitié entre chacune des parties car s'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, il est également prévu dans le même article que si les parties en cause n'obtiennent que partiellement satisfaction, le Collège arbitral peut statuer sur le partage des frais .

Ils seront dès lors mis à charge partiellement de la défenderesse, à savoir pour moitié, car elle a fait une proposition d'indemnisation originaire insuffisante, puis satisfactoire mais de manière tardive et partiellement à charge des demandeurs, à savoir pour moitié, dès lors que leur demande initiale est jugée excessive.

Quant aux frais de défense :

Cette demande, formulée en termes de conclusions par les demandeurs et aussi par la première défenderesse, ne pourra être accueillie dès lors que cette indemnité n'est pas prévue légalement dans le cadre de la procédure de l'arbitrage car ni la loi du 21 avril 2007 ni l'arrêté royal du 26 octobre 2007 ne trouvent application tant qu'à présent que pour des procédures se déroulant devant les Cours et Tribunaux.

Rappelons à toute fin que la procédure d'arbitrage devant la Commission litiges voyages est une procédure simplifiée (cfr. article 18 du règlement de la Commission de litiges voyages) et que les frais de défense ne peuvent être considérés comme faisant partie intégrante du dommage subi par les voyageurs.

Quant aux intérêts :

La réclamation des demandeurs à se voir octroyer les intérêts de retard est justifiée et sera admise au taux légal à partir du 7 octobre 2009 (lettre de mise en demeure) jusqu'à complet paiement, le tout conformément à l'article 1153 du Code civil.

**PAR CES MOTIFS,
Le Collège arbitral :**

Statuant contradictoirement,

Rejetant tous autres conclusions plus amples ou contraires,

Dit pour droit que la demande est recevable mais non fondée en tant que dirigée contre la première défenderesse, la IV, , et en déboute les demandeurs.

Met les frais d'arbitrage de mise à la cause de cette première défenderesse, la IV, à charge des demandeurs A-B.

Déboute la IV de sa demande d'octroi de frais de défense.

Dit la demande recevable et partiellement fondée en tant que dirigée contre la seconde défenderesse, la OV,

Dit toutefois **satisfactoire** l'offre formulée par cette seconde défenderesse, la OV, dans sa lettre du 24 novembre 2010 et la condamne pour autant que de besoin à payer aux demandeurs **736,20** euros, sous déduction de toute somme déjà versée, montant augmenté des intérêts de retard aux différents taux légaux à partir du 7 octobre 2009 et ce jusqu'à complet paiement.

Partage par moitié entre les demandeurs et la seconde défenderesse les frais d'arbitrage concernant la mise à la cause de la seconde défenderesse liquidés en totalité à 331,20 euros.

Déboute les demandeurs du surplus de leur demande, en ce compris des frais de défense réclamés et ce pour la motivation reprise supra.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix, à Bruxelles, le 16 décembre 2010.

Le Collège Arbitral,