

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

AUDIENCE DU 15 OCTOBRE 2013

En cause de :

Monsieur A et son épouse Madame B
étant tous deux domiciliés à XXX
et
Monsieur C, domicilié à XXX

Demandeurs comparissant tous trois personnellement à l'audience,

contre :

la OV, (plus habituellement connue sous la dénomination commerciale : X)
ayant son siège social à XXX, XXX
Licence : XXX
BCE : XXX

*Défenderesse représentée à l'audience par Maître D, avocate au barreau de Bruxelles,
substituant son Confrère Maître E, avocat au barreau de Bruxelles et dont les bureaux sont
établis à XXX*

Nous soussignés :

- 1° Monsieur XXX, magistrat hre, domicilié XXX,
- 2° Madame XXX, domiciliée à XXX,
- 3° Monsieur XXX, domicilié à XXX, représentant les droits des consommateurs,
- 4° Monsieur XXX, domicilié à XXX,
- 5° Monsieur XXX, domicilié à XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme

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 21 mars 2013, les demandeurs B et C, seconde et troisième nommés, ayant donné par ailleurs

procuration au premier nommé, Monsieur A, aux fins d'introduire en leur 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, notamment dans des conclusions,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 15 octobre 2013
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 15 octobre 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 44.063,16 euros de procurer aux parties demanderesses un voyage à destination du Japon, de l'Australie et de Singapour, avec un séjour dans divers hôtels australiens et à Singapour et diverses excursions et ce du 25.02.2012 au 27.03.2012

Trois bons de commande ont été successivement émis.

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.

L'action est dès lors recevable, aucune des parties n'invoquant d'ailleurs quelque cause d'irrecevabilité.

Les faits :

Ceux-ci résultent de l'exposé précisé ci-avant et plus spécifiquement des positions respectives des parties qui se résument comme suit :

A) Position des parties demanderesses :

Celle-ci a été précisée au questionnaire du 21 mars 2013, dans des lettres recommandées des 29 mars, 23.04.2012 (14 pages) 11 et 26 juin 2012 et 08.03.2013 ainsi que dans une note du 2.09.2013 intitulée « résumé de notre situation ».

Les nombreuses plaintes des demandeurs peuvent se résumer comme suit :

1° mauvaise qualité de certains hôtels et des services de restauration (notamment des hôtels A à Sydney (vieil hôtel 3 étoiles au lieu de 5), B en raison des travaux de rénovation pendant 3 jours et sans restaurant, C pas de petit déjeuner ni de bagagiste ;

2° annulation ou mauvaise organisation d'excursions payées ou obligation de rechercher des guides francophones avec paiement de suppléments (cfr. excursion C ; excursion du XXX, visite déplorable de SINGAPOUR). Ils ont dû faire face à des frais supplémentaires et exigent le remboursement des excursions annulées.

3° manque de service et d'organisation de la part de sous-traitants dont les 2/3 sont des amateurs et non professionnels (minibus sale et puant à SINGAPOUR , limousines conduites par des chauffeurs trop âgés que pour soulever les valises ou transfert que l'agence n'a pas prévu ex. à l'hôtel D à Brisbane) ; pas de shuttle pour rejoindre E ; remplacement de l'avion privé par une limousine à BAMURRU PLAINS ;

4° suppression du survol en hélicoptère à KAKADU (Bamuru Plains), bien que payé ;

5° les places réservées en PREMIUM et payées dans l'avion du vol SINGAPOUR-LONDRES n'ont pas été accordées (faute jugée grave vu la corpulence de deux des trois personnes et le handicap de l'une d'entr'elles).

Ils postulent finalement un dédommagement de 5.000 € pour les trois parties demanderesses à titre principal et majorent leur demande à l'audience, avant la clôture des débats, en réclamant les intérêts à partir d'une date moyenne soit le 1er septembre 2012.

B) Position de la partie défenderesse, la OV :

Celle-ci est contenue dans divers courriers (lettres des 15 mai 2012 et 26 juin 2012 notamment), des conclusions du 5 août 2013 et des conclusions de synthèse du 23 septembre 2013.

Elle se résume comme suit :

1° Par la lettre du 15/05/2012 il est proposé un dédommagement de 1022,50 euros représentant les plaintes concernant le vol retour Bamuru/Darwin, le XXX Safari et le survol en hélicoptère de Kakadu ainsi que pour les désagréments de l'hôtel F.

2° Par la lettre du 19 juillet 2012 la défenderesse réajuste sa proposition d'indemnisation et la porte à 2.170 euros, sans reconnaissance préjudiciable et à titre de geste commercial.

Dans les conclusions, la défenderesse fait valoir, après avoir rappelé le dédommagement offert pour les plaintes qu'elle estime fondées, que c'est au voyageur qu'incombe la charge de la preuve que le résultat attendu n'a pas été atteint.

En outre, chaque fois que les demandeurs ont contacté l'agent de voyages, Mr F, et que la défenderesse a été mise au courant des problèmes elle a cherché à résoudre ceux-ci. Il est fait état que le voyage étant à la carte et non à forfait, il n'est pas d'usage que des hôtesse interviennent sur place.

Le changement de l'hôtel G par l'hôtel A était prévu au bon de commande et les demandeurs ne prouvent pas que ce dernier hôtel était sale et vieux.

Le supplément payé s'explique par le changement de l'appartement de deux chambres par une chambre double et une chambre single (le prix d'une chambre single étant toujours plus élevé).

Les petits déjeuners n'étaient pas prévus à l'hôtel F ni la visite de CAIRNS

La taxe gouvernementale réclamée à la barrière de CORAIL était bien due car mentionnée expressément sur le voucher.

Aucun transfert n'était réservé ni payé pour le trajet entre l'hôtel et la gare de bus.

La demande de remboursement de l'excursion de SINGAPOUR n'est pas fondée car l'excursion était reprise sur le voucher et les demandeurs auraient dû formuler leurs observations avant le séjour pour permettre à la défenderesse d'y remédier.

En conclusion, la défenderesse postule en ordre principal que la demande soit déclarée non fondée avec charge des dépens pour les demandeurs et à titre subsidiaire que le montant de l'indemnisation soit diminué et limité à 1.236 dollars australiens comme proposé dans le courrier du 15 mai 2012.

DISCUSSION :

Quant à la compétence du Collège arbitral de la Commission de litiges voyages :

Les conditions générales de la défenderesse (article 10 verbo : plaintes /litiges) 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 le 25 mars 2013.

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

Quant au fondement de la demande et aux responsabilités :

Si les observations formulées par la défenderesse quant à la charge de la preuve ne manquent pas d'intérêt, elles sont cependant incomplètes en raison de la doctrine unanime qui s'est dégagée de la loi sur le contrat de voyage du 16 février 1994 qui dispose que la défenderesse, en tant qu'organisateur de voyages, est tenue d'une **obligation de résultat**.

La responsabilité de l'organisateur de voyages est réglée par les articles 17 à 19 de la loi du 16 février 1994 et est bien plus lourde que celle qui pèse sur l'intermédiaire de voyages.

En vertu de l'article 17 de la loi du 16 février 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 ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.

La loi sur le contrat de voyages établit de la sorte une présomption de faute et obligation de résultat et si le fardeau de la preuve repose sur le demandeur en responsabilité, c'est sous la réserve que le débiteur d'une obligation doit établir qu'il s'en est acquitté (cfr. E.Montero Thunis « La preuve des obligations, syllabus Facultés N.D. de la Paix, 2888-2009 p. 55).

En matière du droit de voyages, l'article 17 précité organise une présomption réfragable de faute dans le chef de l'organisateur de voyages. Il suffit au voyageur d'établir que le bon déroulement du voyage conformément à ses attentes n'a pas été atteint.

Pour se soustraire à toute responsabilité l'organisateur de voyages doit établir que le voyage a été exécuté comme promis et que les attentes du voyageur étaient déraisonnables. Le législateur a de la sorte organisé un régime dans lequel la faute de l'organisateur est présumée et dont les obligations sont qualifiées de résultat, opérant ainsi un renversement de la charge de la preuve.

(Cfr. les études doctrinales de O. Dügardin «La responsabilité des intermédiaires et organisateurs de voyages» p. 38 et P. Fauconnier «De la force majeure en droit du voyage» D.C.C.R., 2001 p. 14).

Les éléments de la cause démontrent que la défenderesse est restée en défaut de veiller de manière vigilante à la bonne exécution du contrat de voyages.

Il est déterminant de constater qu'en l'espèce le contrat de voyages sort quelque peu de l'ordinaire tant en ce qui concerne son circuit important que pour son prix pour les trois voyageurs (soit 44.063 euros ou 1.777.500 d'anciens francs belges).

Un organisateur de voyages prudent et diligent doit veiller en présence d'un contrat aussi particulier à ce que **toutes** les prestations convenues et payées soient scrupuleusement respectées par tous les prestataires de service, ce qui n'a visiblement pas été le cas en l'espèce dans le chef de divers sous-traitants de la défenderesse qui, quant à elle, ne peut se retrancher derrière l'affirmation quelque peu simpliste qu'aucune hôtesse n'a à être présente sur place dès qu'il s'agit d'un voyage à la carte.

Non seulement la défenderesse ne prouve pas qu'elle a fait acte de vigilance particulière en sorte que les prestataires de service ont tous répondu scrupuleusement aux attentes légitimes des demandeurs mais ceux-ci prouvent qu'il n'en a rien été tant en ce qui concerne au moins

trois hôtels (vétusté pour l'un, absence de restauration pour l'autre et travaux de rénovation pour le troisième etc..).

La défenderesse n'apporte au débat aucun document qui démontrerait que les affirmations des demandeurs seraient inexactes. Ses investigations a posteriori des réclamations des demandeurs l'ont amené au contraire à proposer une indemnisation de différents chefs de plaintes, ce qui démontre qu'elle a admis – à tout le moins implicitement – l'insuffisance des prestations hôtelières telles que déplorées par les demandeurs.

Quant aux excursions annulées (en ce compris un survol en hélicoptère) aucun substitut approprié et gratuit n'a été proposé aux voyageurs nonobstant l'obligation imposée par l'article 15 de la loi du 16 février 1994 et les plaintes adressées au représentant de la défenderesse, à savoir Monsieur F, n'ont abouti à aucune solution suffisamment satisfaisante.

Le fait que les demandeurs aient pris certaines initiatives ne peut leur être reproché compte tenu de l'inertie de l'organisateur de voyages.

Les pièces justificatives déposées par les demandeurs établissent à suffisance la nécessité et les frais assumés pour l'engagement de guides francophones (l'importance de guides maîtrisant la langue du voyageur est essentielle compte tenu du circuit culturel prévu au contrat ou de frais de taxi rendus nécessaires suite à l'annulation d'un vol en avion privé réservé et payé).

Conclusion : Il résulte de ces considérants que la responsabilité de la défenderesse est largement engagée en raison des défaillances survenues dans l'exécution du contrat de voyages.

Quant au dommage :

Compte tenu de l'ampleur des défaillances constatées, des pièces justificatives déposées, du décompte dressé par les demandeurs notamment dans leur lettre du 13 juillet 2012 et au sujet des montants la défenderesse n'établit pas l'exagération ou l'inexactitude, ou encore du stress vécu par ces voyageurs, le Collège arbitral – après mûres réflexions – fixe le dommage ex aequo et bono, à savoir en équité, à 5.000 euros au principal.

Quant aux intérêts de retard :

L'article 1146 du Code civil accorde des intérêts à charge du débiteur en cas d'inexécution d'une obligation contractuelle.

La demande visant au paiement d'intérêts de retard est partant fondée mais il sera précisé qu'ils ne sont dus qu'à dater du 1er septembre 2012 et ce uniquement au taux légal. Ce taux légal étant de 4,25 % pour l'année 2012 (Moniteur belge du 18.01.2012) et de 2,75 % pour l'année 2013 (Moniteur belge du 9.01.2013).

Les frais d'arbitrage :

L'article 28 du règlement des litiges de la C.L.V. met les frais d'arbitrage à charge de la partie qui succombe, soit en l'espèce la défenderesse qu'autant que ses offres amiables sont jugées insuffisantes pour couvrir les demandeurs de leur complet dommage.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral statuant contradictoirement

Rejetant toutes autres conclusions plus amples ou contraires,

Dit la demande recevable et fondée,

Condamne en conséquence la défenderesse, la OV , à payer pour les trois demandeurs un montant principal unique de **cinq mille (5.000) euros**, majoré des intérêts de retard au taux légal à partir du 1er septembre 2012 jusqu'à complet paiement, le taux légal pour la période de l'année 2012 étant de 4, 25 % et celui de l'année 2013 de 2,75 % le tout sous déduction de toute somme qui aurait déjà été versée aux demandeurs.

Condamne la défenderesse aux frais d'arbitrage liquidés à 500 euros.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 15 octobre 2013.
