

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 30 AVRIL 2013

En cause :

Madame A , psychologue, et son époux Monsieur B , ouvrier dans la construction, , domiciliés ensemble à xxx, qui bien que régulièrement convoqués ne comparaissent pas personnellement à l'audience, ni personne pour eux ;

Demandeurs

Contre :

la société de personnes à responsabilité limitée IV 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, executive manager;

Nous soussignés :

1. Monsieur xxx, magistrat hre. domicilié xxx Sprimont, président du Collège arbitral,
2. Monsieur xxx, domicilié à 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 10 octobre 2012, par les parties demandresses , le second nommé B ayant donné procuration à la première nommée ,A, d'introduire également en son nom une demande d'indemnisation auprès

de la Commission de Litiges Voyages, ledit questionnaire étant reçu au greffe de la C.L.V. le 12 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 544 € (cfr document intitulé facture : 10/267 du 16 janvier 2012) de procurer aux parties demanderesse les billets pour un voyage en avion à destination de la Roumanie.

Que la défenderesse a dès lors conclu un contrat d'intermédiaire de voyages au sens de l'article 1.2 ° de la loi du 16 février 1994, relative aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages, dès lors que la loi prédite qualifie de contrat d'intermédiaire de voyage tout contrat par lequel une personne s'engage à procurer à une autre, moyennant le paiement d'un prix, soit un contrat d'organisation de voyages, soit **une** ou plusieurs prestations isolées permettant d'accomplir un voyage ou un séjour quelconque, en l'espèce la vente de billets d'avion. ;

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 position adoptée par les parties :

a) Position des parties demanderesse (les époux A,B) :

Celle-ci est consignée dans le questionnaire visé ci-avant ainsi que dans un courrier du 19 septembre 2012.

En résumé, les demandeurs soutiennent que l'agence de voyages a commis une erreur car alors qu'ils avaient commandé des billets d'avion pour se rendre à Bacau en Roumanie, les billets d'avion délivrés ont mentionné erronément l'aéroport d'arrivée comme étant « Bucharest », ce qui les ont fait atterrir à BUCAREST, soit à 300 kilomètres de BACAU.

L'erreur n'a été constatée que deux heures avant le décollage de l'avion en présentant les billets d'avion lors de l'enregistrement du départ et il était à ce moment trop tard pour obtenir une rectification de l'erreur commise par l'agence.

Ils ont déboursé 300 euros en utilisant une voiture privée pour se rendre à Bacau qui était normalement la destination prévue et commandée.

Ils postulent à titre d'indemnité le remboursement des frais, soit 300 euros

b) Position de l'agence de voyages la sprl IV :

Celle-ci est consignée dans une note non datée signée par Madame C, executive manager de la défenderesse, position confirmée par elle à l'audience.

Les billets d'avion ont été payés et remis à la demanderesse A dès le 16 janvier 2012 soit 6 mois avant le voyage et mentionnent bien comme destination BUCAREST et non BACAU.

S'il y a eu erreur dans la facturation qui mentionne le voyage Bruxelles-Bacau, celle-ci n'a pas d'incidence dès lors que les billets d'avion mentionnaient bien la destination Bucarest. C'était au voyageur de vérifier les billets d'avion, notamment les lieux de départ et d'arrivée.

De plus la demanderesse n'a pas apporté de justificatif de ses frais. Madame C laisse entendre à l'audience qu'une indemnisation des voyageurs aurait été possible si un justificatif des frais lui avait été remis (quod non).

2° DISCUSSION

Il résulte de l'examen des éléments de la cause que la réclamation introduite par les parties demanderesses est fondée en fait et en droit.

La facture émise le 16 janvier 2012, soit AVANT le voyage prévu pour le 20-07-2012, précise expressément que le voyage tel qu'il est commandé et vendu est bien un voyage en avion avec départ de Bruxelles pour une arrivée à BACAU (et non à Bucarest).

La défenderesse admet qu'il s'agit d'une erreur commise par un de ses préposés. La défenderesse doit évidemment assumer la responsabilité des actes posés par ses préposés (application de l'article 1384 alinéa 3 du Code civil et de l'article 27 de la loi du 16 février 1994)..

Cet article 27 de la loi sur le contrat de voyage du 16 février 1994 stipule expressément que l'intermédiaire 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 d'intermédiaire de voyages et l'intermédiaire de voyages est responsable de **toute erreur** commise .dans l'exécution de ses obligations.

Le Collège arbitral ne peut suivre la défenderesse lorsque celle-ci fait valoir, pour s'exonérer de toute responsabilité, que les voyageurs auraient dû se rendre compte de l'erreur commise sur la facture en vérifiant la destination reprise sur les billets d'avion. En réalité, c'est plutôt à elle - en qualité de professionnelle diligente et prudente – qu'il revenait de vérifier **toutes** les mentions de la facture et réparer de la sorte l'erreur commise lors de la facturation, ce d'autant qu'elle est tenue d'un devoir d'information envers ses clients (article 7 de la loi précitée). Par une simple vérification elle aurait dû et pu attirer l'attention de ses clients sur l'erreur commise quant à la destination exacte du voyage et de l'aéroport d'arrivée.

L'erreur rappelée ci-dessus est donc la résultante d'une négligence commise par un préposé de la défenderesse, erreur qui aurait pu être réparée **avant** le voyage si la défenderesse avait pris soin de vérifier et de corriger les mentions portées sur la facture émise par elle.

3) Le DOMMAGE :

L'évaluation du dommage telle qu'elle est faite par les parties demanderesse est raisonnable.

La distance entre les deux localités (Bucarest / Bacau) est effectivement de +/- 300 kilomètres.

Un tel déplacement en voiture même privée (et ici il a fallu effectuer les voyages aller/retour) portant sur une distance globale de 600 klm. entraîne des débours tels que réclamés par les demandeurs. S'ils avaient fait appel à un taximan professionnel les frais auraient sans doute été plus conséquents.

Le Collège arbitral fixe dès lors le dommage des demandeurs, ex aequo et bono , à défaut de pièces justificatives plus explicites , à 300 Euros.

4) LES FRAIS

Il est expressément précisé dans le règlement de la commission de litiges voyages que les frais d'arbitrage sont mis à charge de la partie qui succombe, soit en l'espèce à charge de la défenderesse, la sprl IV.

PAR CES MOTIFS,

LE COLLEGE ARBITRAL :

Statuant contradictoirement (toutes les parties s'étant exprimées sur le fond de l'affaire) ;

Dit la demande recevable et fondée ;

Fixe le dommage des demandeurs, ex aequo et bono, à **trois cents** (300) Euros.

Condamne la défenderesse, la sprl IV, à payer aux demandeurs, les époux A,B, **trois cents (300) Euros.**

Met à charge de la parties défenderesse les frais d'arbitrage liquidés au montant de 100 Euros.

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