

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 1^{er}.DECEMBRE 2016

EN CAUSE:

Madame A et son époux monsieur B, domiciliés à XXX.

Demandeurs,

Représentés à l'audience par monsieur B.

CONTRE

L'agence de Voyages IV, société immatriculée sous le numéro d'entreprise BE XXX, licence XXX, dont le siège social est établi à XXX.

première défenderesse, en sa qualité d'intermédiaire de voyages,

Représentée à l'audience par Maître C, avocat, loco Maître D, avocat au barreau de XXX, dont le bureau est situé XXX

et

OV ,société immatriculée sous le numéro d'entreprise XXX, licence XXX, dont le siège social est établi à XXX.

deuxième défenderesse, en sa qualité d'organisateur de voyages,

qui bien que régulièrement convoquée ne comparaît pas, ni personne pour elle.

Nous soussignés :

- Monsieur XXX, juriste, président du Collège Arbitral ;
- Madame XXX ,représentant les droits des consommateurs ;
- Madame XXX, représentant les droits des consommateurs;
- Madame XXX, représentant l'industrie du tourisme ;
- Madame XXX, représentant l'industrie du tourisme ;

Tous les cinq ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de Litiges Voyages, 50 rue du Progrès à 1210 Bruxelles.

Agissant en qualité d'arbitres du Collège Arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé rue du Progrès, 50 (Ministère des Affaires Economiques) à 1210 Bruxelles

Assistés de madame XXX, en qualité de Greffière.

AVONS RENDU LA SENTENCE SUIVANTE :

1. QUANT A LA PROCEDURE

Vu les articles 1676 et suivants du Code judiciaire,

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages rédigé, complété et signé par les demandeurs en langue française le 30 septembre 2016.

La première défenderesse, IV, a introduit des conclusions en date du 3 novembre 2016.

La deuxième défenderesse, OV, a introduit des conclusions le 24 novembre 2016.

Les demandeurs ont introduit un dossier le 30 septembre et une réponse aux commentaires de OV le 28 novembre 2016.

Vu que les parties ont été dûment convoquées par pli recommandé du 11 octobre 2016 pour comparaître à l'audience du 1er. décembre 2016 à 1210 Bruxelles, Rue du Progrès,50, à 12.30 h.

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

- les pièces déposées par elles,
- les moyens développés par écrit.
- la convocation écrite à comparaître à l'audience du 1er. décembre 2016.
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 1er. décembre 2016

2. QUANT AU FOND.

2.1. LES FAITS.

En date du 9 février 2016 la première défenderesse a réservé auprès de l'organisateur de voyages OV, deuxième défenderesse, un "city trip" à Rome pour le compte des demandeurs et trois autres personnes.

Prix total : 3.369,04 euros.

Hotel : A – 3 nuitées.

Régime: petit déjeuner.

Ce voyage, dont le départ de Bruxelles était prévu le 29 mars à 7h00 et le retour depuis l'Italie le 1er. avril à 21h25, comprenait les services de transport aérien, navette, logement, et excursions.

a) Position des demandeurs.

Celle-ci est consignée dans le questionnaire précité (rubrique 17) et peut se résumer comme suit :

- Le non- respect d'un contrat de voyage à forfait : durée prévue du séjour 4 jours et 3 nuits. Durée effective du séjour : 3 jours et 2 nuits ½ suite au fait que

le vol retour a été avancé à 8h25 alors que le contrat prévoyait le vol retour à 21h25.

- Ne pas avoir pris de mesures qui auraient permis de profiter d'une durée de séjour conforme au contrat.
- Séjour fortement gâché suite à la réception de la modification de la durée du séjour dès le lendemain de l'arrivée.
- Obligation de modifier totalement et en urgence un séjour préparé de longue date.
- Aucune information concernant la procédure de retour.

Les demandeurs postulent une indemnisation de 920 EUR dont le détail peut être reconstitué comme suit :

Le remboursement du quart du montant payé (hors assurance annulation), navette et frais soit $3080/4 = 770$ euros, augmenté de 150 euros de dommage moral, et 50 euros de frais pour la procédure.

b) Position de la première défenderesse.

Celle-ci déclare avoir agi en sa qualité d'intermédiaire de voyages agissant donc comme mandataire au nom et pour le compte des voyageurs à l'égard de l'organisateur de voyages. Elle se réfère pour cela e.a. à l'article 21 de la loi sur les contrats de voyage.

D'autre part se référant à l'article 27 de la loi sur les contrats de voyages elle estime que l'intermédiaire de voyages n'est jamais responsable de la bonne exécution du voyage, elle n'a que comme obligation de mener à bien sa mission de mandataire. Sur l'intermédiaire de voyages ne repose qu'une obligation de moyen.

La défenderesse estime n'avoir commis aucune faute. Elle ne peut être rendue responsable du changement d'horaire. Elle a, en temps voulu, contacté les demandeurs pour les avertir du changement d'horaire, leurs fournissant toute la documentation nécessaire à cet effet. Elle a, en outre, promptement assisté les demandeurs dans le cadre de la plainte déposée par eux à OV.

La défenderesse demande de débouter les demandeurs de leur demande en ce qui la concerne.

c) Position de la deuxième défenderesse.

Elle estime ne pas être responsable pour les changements d'horaires de la compagnie aérienne qui effectuait le vol. C'est en raison de la fermeture de Brussels Airport, suite aux actes terroristes, qu'elle a dû dévier l'ensemble des vols à Bruxelles. Il s'agit en l'occurrence d'un cas de force majeure.

OV a été confrontée à une série de bouleversements inopinés et de changements d'horaires et de lieu suite à cet attentat.

La défenderesse déclare néanmoins comprendre les désagréments auxquels ont été confrontés les demandeurs et elle se déclare disposée à accorder le remboursement intégral de la dernière nuitée pour les problèmes avec le vol retour CAE. Le montant de ce remboursement est par conséquent de 482,00 EUR (112,00 x 5p – réduction 3ième pax 78,00 EUR).

La défenderesse demande de déclarer la demande de 970 euros de la part des demandeurs non fondée et de déclarer le geste commercial de 482 euros offert comme suffisant.

2.2. DISCUSSION.

Le contrat qui est soumis à jugement est un contrat d'organisation de voyages et la loi régissant ce type de contrat qualifie la teneur de ce contrat (L. du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages, *M.B.*, 1^{er} avril 1994.).

2.2.1. En ce qui concerne la première défenderesse.

L'intermédiaire de voyages, ne peut être rendu responsable s'il n'a pas failli à ses devoirs d'intermédiaire, de conseil ou d'information.

Après avoir étudié le dossier et avoir entendu le conseil de l'intermédiaire lors de l'audience, le Collège Arbitral est, unanimement, d'avis que l'intermédiaire n'a commis aucune faute et doit, par conséquent, être mis hors cause.

Le représentant des demandeurs était du même avis lors de l'audience.

2.2.2. En ce qui concerne la deuxième défenderesse.

L'article 18§1 du contrat d'organisation de voyages stipule : « *l'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou en partie de ses obligations* » le § 2 mentionne : « *Il n'est pas responsable au cas oùles manquements sont imputables à un cas de force majeure.* »

L'article 14,2°,b) définit le cas de force majeure comme étant « *une circonstance anormale et imprévisible, indépendante de la volonté de celui qui l'invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.* »

Il ne fait nul doute que l'attaque terroriste à Zaventem le 22 mars 2016 a eu des répercussions sur les horaires d'avion pendant les semaines suivantes. Il s'agissait, en l'occurrence, d'un cas de force majeure.

Le cas de force majeure ne libère cependant pas l'organisateur de voyages de ses obligations de prêter assistance aux voyageurs en difficulté.

L'article 15 du contrat d'organisation de voyages stipule : « *S'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant l'objet du contrat ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyages prends toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage.*

En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence »

D'après les données du dossier et les déclarations des demandeurs au cours de l'audience, il s'avère que les demandeurs ont droit au remboursement d'une nuit.

Le Collège Arbitral estime, à l'unanimité, tout en tenant compte des événements exceptionnels, que l'offre de réparation formulée par la deuxième défenderesse d'un montant de 482,00 euros apparaît équitable.

Le Collège Arbitral prend acte que la défenderesse a déjà effectuée le versement de 482,00 au compte de l'agence (voir lettre de crédit du 25 juillet 2016) et ce, en faveur des demandeurs.

Le Collège Arbitral attire l'attention des demandeurs sur l'article 6 de la brochure d'information de la Commission de Litiges Voyages stipulant : « *En cas d'arbitrage les coûts d'arbitrage sont non-remboursables, même si vous obtenez gain de cause* ».

PAR CES MOTIFS.
LE COLLEGE ARBITRAL:

Statuant contradictoirement à l'égard des demandeurs et de la première défenderesse et par décision réputée contradictoire à l'égard de la seconde défenderesse.

Disons la demande envers la première défenderesse non-fondée et l'en déboutons.

SA2016-0073

Prend acte du fait que la deuxième défenderesse a déjà acquitté le dédommagement de 482,00 euros envers les demandeurs mettant ainsi une fin définitive au présent litige.

Constatons que les frais de plainte, liquidés à la somme de 50,00 euros, ne sont pas récupérables

Ainsi jugé, à l'unanimité des voix, à Bruxelles le 1er décembre 2016.