

**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 domiciliés à XXX,

Demandeurs ne comparaisant pas personnellement mais tous deux représentés à l'audience par Maître C, avocate au barreau de Bruxelles substituant son confrère, Maître D, avocat au barreau de Bruxelles, dont les bureaux sont établis à XXX

contre :

La OV, ayant son siège social à XXX
Licence : XXX
BCE : XXX
.

Défenderesse représentée à l'audience par Madame E, supervisor au service clientèle

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 26 mars 2013, la seconde nommée ayant donné par ailleurs procuration à son conjoint, Monsieur A, d'introduire en son nom une demande d'indemnisation auprès de la Commission de Litiges Voyages A.B.L.

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 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 4.036,65 euros (selon confirmation de commande du 2202.2012) de procurer aux parties demanderesses un voyage en avion, vol de Liège à Enfidha et séjour du 22.08.2012 au 29.08.2012 l'hôtel A.

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 ;

Que l'action est partant recevable aucun moyen d'irrecevabilité n'étant d'ailleurs invoqué par aucune des parties.

Les faits :

Ceux-ci résultent de l'exposé préalable concernant le contrat de voyage souscrit et des positions respectives des parties qui se résument comme suit :

A) Position des parties demanderesses :

Celle-ci a été précisée au questionnaire et notamment dans un échange de courriers entre le conseil des demandeurs et la responsable de la société défenderesse, ainsi que dans des conclusions écrites du 2 septembre 2013:

Ce n'est qu'en arrivant à l'hôtel A qu'ils ont appris qu'aucune chambre ne leur avait été réservée contrairement à la commande de voyage confirmée Il s'agit d'un cas d'overbooking.

Ils ont été contraints de séjourner à l'hôtel B à Monastir, hôtel moins étoilé, localisé dans une autre ville beaucoup plus touristique et moins riche en culture et en histoire et plus proche d'un aéroport.

Cet hôtel ne pouvait rivaliser avec l'hôtel A et une différence certaine existait entre les services commandés par eux et les services réellement prestés, dès lors, à leur estime, et contrairement à l'article 15 de la loi du 16 février 1994 la défenderesse n'a pas respecté l'obligation de prendre toutes les mesures nécessaires pour offrir des substituts appropriés et gratuits pour pallier à l'overbooking.

Ils postulent un dédommagement de 2.435,25 € et aux entiers dépens de la procédure (243,53 €) ainsi qu'aux frais et honoraires de leur conseil (923,10 €).

B) Position de la partie défenderesse, la OV :

Celle-ci est contenue dans divers lettres (dont celle du 31.10.2012 faisant offre d'un dédommagement à concurrence de 730 €).

Dans des conclusions reçues au secrétariat de la C.L.V. le 28 août 2012 elle offre un dédommagement de 1646,83 €.

Tout en regrettant le changement d'hôtel imposé, elle fait remarquer que la marque XXX est la marque de luxe de XXX offrant des avantages non inclus dans un voyage organisé par elle-même.

Les demandeurs ont réservé un voyage à titre promotionnel et l'hôtel a été choisi par les demandeurs en dernière minute.

L'hôtel de substitution trouvé par le service d'accueil sur place est un hôtel de catégorie équivalente et ce n'est pas parce que cet hôtel n'est pas repris dans la brochure XXX de XXX qu'il ne serait pas de bonne qualité.

Par ailleurs, les demandeurs avaient la possibilité d'annuler leur voyage et ce aux frais de la défenderesse si la solution proposée ne leur convenait pas.

En conclusion, elle estime la demande de dédommagement, si elle est recevable est exagérée et propose in fine de ses conclusions reçues le 2 septembre 2013, un remboursement de 1.646,83 €, prenant en outre à sa charge les frais de procédure.

DISCUSSION :

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

Les conditions générales de la défenderesse (article 18).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, respectivement les 15 et 29 mars 2012.

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

Quant au fondement de la demande :

Le Collège arbitral considère que la demande est fondée, sous réserve de ce qui sera précisé ci-dessous en ce qui concerne le montant du dommage.

L'overbooking, alors pourtant que le voyage n'était pas effectué en haute saison, est établi et d'ailleurs non contesté.

La solution proposée sur place par les représentants de la défenderesse ne satisfait pas à suffisance par rapport à l'obligation qui pèse sur l'organisateur de voyages par application de l'article 13 de la loi sur le contrat de voyages du 16 février 1994.

En effet l'hôtel de substitution, bien que disposant selon son descriptif d'un centre de remise en forme et divers agréments, était toutefois situé dans une autre ville que Sousse (en fait Monastir, région plus touristique que culturelle et suivant une photo versée au dossier proche d'un aéroport).

L'exigence avancée par la défenderesse qu'il était loisible aux demandeurs d'annuler le voyage et de revenir au pays par le premier vol proposé est quelque peu difficile à admettre pour les demandeurs qui venaient d'effectuer un voyage de plusieurs heures, accompagnés de deux enfants en bas âge (3 et 6 ans) et souhaitaient passer quelques jours de vacances au soleil. Il serait déraisonnable de les priver de toute indemnisation dans ces circonstances.

Quant aux responsabilités :

En vertu de 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.

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.

Il est par ailleurs indiscutable que le T.O. a, en l'espèce, manifestement commis personnellement une négligence fautive en ne parvenant pas à éviter un overbooking préjudiciable.

Quant au dommage :

La première proposition formulée par la défenderesse, après l'entame de la procédure d'arbitrage, soit une indemnisation à concurrence de 730 euros, était insuffisante pour indemniser la totalité des désagréments provoqués par l'overbooking notamment quant à la situation de l'hôtel, de ses attraits éventuels et du trajet supplémentaire imposé à cette famille après leur arrivée à Sousse.

Par contre, la proposition faite en fin de procédure et à la veille de l'audience peut être considérée comme satisfaisante dès lors qu'elle représente pratiquement 40 % de la valeur de séjour. Une indemnisation supplémentaire n'est pas fondée dès lors qu'aucune critique spécifique complémentaire n'est avancée par les demandeurs quant à leur séjour à l'hôtel B de Monastir.

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 qui n'a pas accordé une indemnisation complète et suffisante au début de la procédure d'arbitrage et qui au demeurant offre au terme de ses conclusions de les prendre en charge.

Quant aux frais et honoraires de l'avocat (réclamés par les demandeurs en termes de conclusions):

La loi du 21 avril 2007 et l'arrêté royal du 26 octobre 2007 relatifs aux indemnités de procédure ne concernent pas les procédures d'arbitrage.

En l'espèce, lesdits frais n'ont pas été mentionnés ni réclamés dans le compromis d'arbitrage initial (cfr. questionnaire du 28.08.2012).

Il a été jugé à plusieurs reprises par le tribunal d'arbitrage de la Commission de Litiges Voyages qu'au vu de la procédure simplifiée de l'arbitrage proposé et gérée pour l'essentiel par le secrétariat de la C.L.V. que des frais de défense, outre les frais d'arbitrage proprement dits, ne se justifiaient pas car étrangers au dommage subi.

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral statuant contradictoirement,

Rejetant toutes autres conclusions plus amples ou contraires,

Dit la demande recevable et partiellement fondée,

Dit satisfaisante l'offre formulée in fine de la procédure par la défenderesse et la condamne pour autant que de besoin à payer aux demandeurs **1.646,83** euros à titre d'indemnisation complète et définitive, sous déduction de toute somme déjà payée aux demandeurs.

Condamne la défenderesse, la OV, aux frais d'arbitrage liquidés à 243,53 €.

Déboute les demandeurs du surplus de leur demande et notamment concernant les frais et honoraires de leur conseil et ce pour les motifs ci-avant indiqués.

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