

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

**AUDIENCE DU 9 juin 2016**

**En cause de:**

Madame A et son époux Monsieur B, domiciliés ensemble à XXX  
et  
Mme C, domiciliée à XXX

Demandeurs représentés à l'audience par Maître D, *loco* Maître E, avocat au Barreau de Bruxelles, dont les bureaux sont situés à XXX

**Contre:**

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

Défenderesse représentée à l'audience par Monsieur F, du service clientèle

**Nous soussignés:**

1. Maître XXX, Avocat au Barreau de Bruxelles dont le cabinet est établi à XXX,
2. Madame XXX, représentant les associations des consommateurs,
3. Madame XXX, représentant les associations des consommateurs,
4. Madame XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,
5. Monsieur XXX, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,

Tous ayant élu domicile à l'adresse de la Commission de Litiges Voyages, 1210 Bruxelles, Rue du Progrès 50 ;

Agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé 50 rue du Progrès (Service Public Fédéral Economie) à 1210 Bruxelles.

Assistés de Madame XXX en qualité de greffier,

**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 16 mars 2016;

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 9 juin 2016
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 9 juin 2016

### **QUALIFICATION DU CONTRAT**

En date du 24 novembre 2014, les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un voyage en avion au départ de Charleroi vers Djerba en Tunisie et un hébergement pour 6 personnes (trois adultes et trois enfants) au A en deux chambres doubles, selon la formule all-in pour la période du 23 juin 2015 au 4 juillet 2015 pour un prix total, frais administratifs compris, de 3.996 €. Le contrat est un contrat d'organisation de voyages au sens de la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyage.

### **QUANT AUX FAITS**

Le vendredi 26 juin 2015 un attentat terroriste a eu lieu à Sousse à la station balnéaire de Port-El-Kantaoui visant spécifiquement les touristes étrangers. Plusieurs clients de la défenderesse y ont été blessés et un de ceux-ci est malheureusement décédé. Le Ministère des Affaires Etrangères belge a alors demandé aux tour-opérateurs d'identifier les ressortissants belges se trouvant en Tunisie à ce moment-là et a émis immédiatement un avis précisant que la Belgique déconseillait à ses ressortissants de se rendre en Tunisie.

Pour ne pas laisser ses voyageurs en situation connue de dangers, OV a immédiatement déclenché le rapatriement de ses clients y compris les clients IV. Le jour même de l'attentat un avion affrété par OV à destination d'Enfidha avait rebroussé chemin en plein vol. Les quatre vols programmés pour le samedi 27 juin 2015 à destination de la Tunisie ont été annulés. Le tour-opérateur TO annulait également ses vols. Dès le 27 juin 2015 six appareils de CAE décollaient à vide à destination de la Tunisie pour rapatrier les vacanciers encore sur place.

Les demandeurs ont été informés par le représentant sur place de la défenderesse le 27 juin 2015 à 08:00 qu'ils devaient faire leurs bagages en vue d'être rapatriés le jour-même avec les appareils venant les chercher.

Pour les 8 nuitées du 27 juin au 04 juillet 2015 non utilisées la défenderesse aurait remboursé la somme de 1.433,40 EUR en date du 03 juillet 2015.

Les positions respectives des parties peuvent se résumer comme suit:

#### **A) Position des demandeurs:**

Malgré leur demande de rester sur place, les demandeurs estiment avoir été contraints de faire leurs valises dans l'urgence et de rentrer en Belgique le 27 juin 2015. Dans la précipitation la famille a oublié un Ipad mini qui était en train de charger. Ne pouvant modifier leurs jours de congés la famille a dû retrouver une destination alternative de vacances. Ils se sont rendus dans un camping du sud de la France.

Par courrier de leur assureur protection juridique du 10 juillet 2015, les demandeurs ont informé la défenderesse qu'ils estimaient que le montant proposé de 1.433,40 EUR n'était pas satisfaisant et ils ont demandé un remboursement au prorata du nombre de jours perdus. Une procédure de conciliation ayant échoué, les demandeurs ont introduit leur dossier auprès de la cellule arbitrage auprès de la Commission de Litiges Voyages.

Se fondant sur l'Article 15 de la Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages les demandeurs estiment que la défenderesse aurait dû proposer des mesures alternatives aux voyageurs et qu'elle a manqué à son devoir d'information à leur égard. Ils réclament à titre principal le remboursement de l'entièreté du voyage soit un montant de 3.996,00 EUR, à titre subsidiaire le remboursement du voyage au prorata du nombre de jours perdus soit 2.542,91 EUR à majorer des intérêts au taux légal depuis le 24 novembre 2014 (la date de la réservation) et à titre infiniment subsidiaire le remboursement de l'hôtel au prorata des jours perdus soit 2.503,80 EUR à majorer des intérêts au taux légal depuis le 24 novembre 2014. Ils sollicitent également le remboursement de l'Ipad mini et son chargeur pour un montant de 369,00 EUR. Ils réclament également le remboursement de dépens évalués à 75,00 EUR de frais d'arbitrage et 1.000,00 EUR d'indemnité de procédure.

**B) Position de la partie défenderesse:**

La défenderesse estime que l'attentat contre des touristes est un cas de force majeure et une situation de danger pour la sécurité des voyageurs. Il lui appartenait donc de prendre les mesures nécessaires pour ne pas exposer ses clients à un danger avéré pour leur sécurité. Ses décisions de rapatriement ont été prises dans l'intérêt des voyageurs vu les problèmes pour leur sécurité à la suite de l'attentat et qu'une bonne exécution du contrat de voyage ne pouvait dès lors plus être garantie. Elle estime dès lors qu'aucun dédommagement ne serait dû dans une telle situation de force majeure. Elle estime les demandes des demandeurs non fondées et que le remboursement de 1.433,40 EUR à titre de remboursement des nuitées non utilisées est suffisant et correct.

**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 le 29 mars 2016.

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

**Quant au fondement de la demande et aux responsabilités**

En application de l'Article 18 § 1<sup>er</sup> de la Loi du 16 février 1994 précitée, l'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations. Il n'est toutefois pas responsable au cas où les manquements sont imputables à un cas de force majeure tel que défini à l'article 14, § 2 (Art 18 § 2, 3°) ou lorsque les manquements sont imputables à un événement que l'organisateur de voyages ne pouvaient ni prévoir ni éviter même en faisant preuve de la plus grande prudence (Art 18 § 2, 4°). Le paragraphe 3 de cet article stipule également que dans les cas visés aux §§ 1er et 2, l'organisateur de voyages est tenu, durant l'exécution du contrat, de faire diligence pour venir en aide et prêter assistance au voyageur en difficulté. L'organisateur de voyages peut, dans les cas visés au § 2, mettre, le cas échéant, les coûts exposés à charge du voyageur.

Le Collège Arbitral constate, sur base des pièces déposées et les considérations des parties à l'audience, que les circonstances de l'attentat à Sousse du 26 juin 2015 et la situation sécuritaire en Tunisie confirmée par l'avis de voyage du Ministère des Affaires Etrangères peuvent être qualifiées de circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de la défenderesse et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée conformément à l'Article 14 §2 b) de la Loi.

Le rapatriement organisé par la défenderesse est dès lors, dans les circonstances tel qu'évoquées plus haut, conforme aux obligations de l'organisateur de voyages en vertu de l'Article 15 alinéa 1 et 3 de la Loi.

Le Collège Arbitral estime toutefois que le remboursement de 1.433,40 EUR pour les nuitées non utilisées selon le calcul détaillé fourni ne compense pas adéquatement le préjudice subi par les demandeurs et que les services non exécutés - dont les nuitées non utilisées suite au rapatriement - seraient adéquatement compensés par une somme globale et forfaitaire fixée *ex aequo et bono* à la somme de 2.400,00 EUR (deux mille quatre cent).

L'oubli de l'Ipad mini par les demandeurs à l'hôtel n'incombe pas à la défenderesse et l'indemnité réclamée de 369,00 EUR est dès lors non fondée.

La réclamation du remboursement des frais d'arbitrage ainsi qu'une indemnité de procédure est également non fondée. La Brochure d'information et le Règlement des Litiges - cellule arbitrage de la Commission des Litiges Voyages – Janvier 2016 accepté par les parties stipule que les frais d'arbitrage payés par les demandeurs sont non remboursables. L'Article 1022 du Code Judiciaire n'est pas applicable dans le cadre de la procédure d'arbitrage de la Cellule Arbitrage de la Commission de Litiges Voyages.

## **CONCLUSION**

La demande est déclarée fondée dans la mesure suivante :

### **Quant au dommage:**

Le Collège estime que le préjudice des demandeurs serait adéquatement compensé par une somme globale et forfaitaire, fixée *ex aequo et bono*, de 2.400,00 (deux mille quatre cent) EUR.

### **PAR CES MOTIFS,**

Le Collège arbitral statuant contradictoirement et à l'unanimité se déclare compétent pour connaître la demande ;

Dit la demande recevable et fondée dans la mesure qui suit :

Fixe le dommage des demandeurs à 2.400,00 EUR ;

Condamne en conséquence la OV à payer aux demandeurs le montant de 2.400,00 EUR, sous déduction du paiement de 1.433,40 EUR en date du 3 juillet 2015 pour autant que ce montant ait été reçu par les demandeurs.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles, le 9 juin 2016.

Le collège Arbitral