

Numéro de dossier : SA 2024-018

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 12 AOUT 2024**

**En cause :**

**Madame A**, de nationalité belge, née le 29 mars 2002, domiciliée à XXX, XXX

*Demanderesse, ni présente, ni représentée.*

**Contre :**

**OV SA**, dont le siège social est sis à XXX, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000,

*Défenderesse, représentée par monsieur B, Quality Team Supervisor.*

---

Vu -

- les articles 1676 et suivants du Code Judiciaire ;
- le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages, le 16 juin 2024 ;
- le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- la convocation, du 17 juin 2024, des parties à comparaître à l'audience du 12 août 2024;
- L'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 12 août 2024.

---

**Nous, soussignés :**

- Maître C, Président du Collège Arbitral,
- Madame D, représentant le secteur de la consommation,
- Madame E, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur F, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,
- Monsieur G, représentant le secteur de l'industrie du tourisme,

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé à City Atrium, Rue de Progrès 50, 1210 Bruxelles,

en qualité d'arbitres du Collège Arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé à City Atrium, Rue de Progrès 50, 1210 Bruxelles,

assistés de Madame Jo DECALUWE, en sa qualité de greffière,

**Avons rendu la sentence suivante :**

**A. FAITS**

1.

La demanderesse a réservé le 20 novembre 2023 auprès d'une agence de voyages à Rocourt des vols entre Bruxelles et Miami, avec un vol aller prévu pour le 7 février 2024 et un vol retour le 17 février 2024. Cependant, elle a découvert le 6 janvier 2024 qu'il y avait eu une erreur dans la réservation de la date du vol aller, étant dans la croyance qu'elle avait réservé un vol aller pour le 7 janvier et non pour le 7 février. En raison de cette erreur, elle a dû acheter de nouveaux billets d'avion pour un montant total de 1 464,40 euros et demande le remboursement de ce montant.

2.

La demanderesse affirme avoir clairement indiqué à plusieurs reprises aux employés de la défenderesse son souhait d'acheter un billet d'avion pour un vol aller le 7 janvier. Elle lui reproche donc une erreur de réservation.

La défenderesse nie avoir commis une telle erreur et fait valoir à la demanderesse que la commande du 20 novembre 2023 mentionne la date du 7 février 2024.

3.

Les parties n'ayant pas pu parvenir à une solution amiable, la demanderesse a introduit une demande de conciliation auprès de la Commission des Litiges en Voyage, conformément à la loi du 21 novembre 2017 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage.

**B. PROCEDURE**

4.

Le Collège Arbitral, après un examen du dossier, se déclare compétent pour prendre connaissance de la demande.

La compétence de la Commission Litiges Voyages n'est pas contestée par les parties.

**C. DEMANDES**

5.

Les Demandeurs demandent que la Défenderesse soit condamnée à verser une indemnité de 1.464,00 EUR.

6.

La Défenderesse soutient que la demande des Demandeurs doit être déclarée recevable, mais non fondée.

**D. QUALIFICATION DU CONTRAT**

7.

La défenderesse est intervenue dans cette affaire en tant que professionnel ayant vendu un service de voyage à la carte, tel que défini à l'article 2, 1° de la loi du 21 novembre 2017. Aucun forfait de voyage n'a été constitué.

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

**E. DISCUSSION**

8.

La demanderesse reproche à la défenderesse d'avoir commis une erreur de réservation lors de l'achat d'un billet d'avion pour Miami (États-Unis).

9.

La loi du 21 novembre 2017 ne contient aucune disposition stipulant que le professionnel est responsable des erreurs de réservation qui lui sont imputables. Cela est toutefois le cas pour les voyages à forfait (articles 45 et 46) et les services de voyage liés (articles 69 et 70).

Il faut néanmoins admettre que, même dans le cadre de la vente de services de voyage, le professionnel est responsable des erreurs de réservation qui lui sont imputables, en vertu du droit commun. Les dispositions susmentionnées de la loi du 21 novembre 2017 peuvent servir de guide à cet égard.

10.

Il appartient au voyageur qui reproche au professionnel une erreur de réservation d'en apporter la preuve, ou du moins de la rendre plausible.

En l'espèce, la demanderesse ne produit aucune pièce démontrant que la défenderesse a commis une erreur de réservation. La défenderesse fournit le bon de commande, indiquant que les vols aller devaient avoir lieu le 7 février 2024 et les vols retour les 17 et 18 février 2024. Cette bon de commande a été signé par la demanderesse.

La demanderesse n'étant pas présente à l'audience, elle ne peut y apporter aucun autre élément qui pourrait indiquer une erreur de réservation imputable à la défenderesse.

Le Collège Arbitral ne peut que constater que la demanderesse ne prouve pas l'erreur de réservation alléguée. La demande de la demanderesse est infondée.

\*\*\*

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLÈGE ARBITRAL**

Statuant contradictoirement à l'encontre de toutes les parties,

Se déclare compétent pour connaître de la demande des Demandeurs,

Constata que la demande des Demandeurs à l'encontre de la Défenderesse est infondée,

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 12 août 2024.