

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE du 15 décembre 2022**

**En cause :**

**Madame A**, de nationalité belge, domiciliée à XXX, XXX, agissant tant pour elle même que pour sa fille mineure, **Mademoiselle B** ;

*Demanderesse, représentée à l'audience par Monsieur C, père de Mademoiselle B,*

**Contre :**

**LTD OV**, ayant son siège social sis à XXX, XXX, avec un siège d'exploitation sis à XXX, XXX ;

*Défenderesse, non représentée lors de l'audience.*

---

**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 26 septembre 2022 ;
- le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- la convocation des parties du 27 septembre 2022 à comparaître à l'audience du 19 novembre 2022 ;
- le courriel du 21 novembre 2022 informant les parties que l'audience est postposée au 15 décembre 2022 ;
- les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;
- l'instruction de la cause à l'audience du 15 décembre 2022.

---

**Nous soussignés :**

- Maître D, avocat, en sa qualité de président du collège arbitral ;
- Madame E, en sa qualité de représentante des consommateurs ;
- Monsieur F, en sa qualité de représentant des consommateurs ;
- Monsieur G, en sa qualité de représentant de l'industrie du tourisme ;
- Monsieur H, en sa qualité de représentant de l'industrie du tourisme ;

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

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

assistés de Madame I, en sa qualité de secrétaire générale,

**Avons rendu la sentence suivante :**

## **A. LES FAITS**

1.

Madame A (ci-après dénommée la « *demanderesse* ») a réservé auprès de la défenderesse pour sa fille, B, le 23 août 2021, un séjour linguistique à TOKYO (Japon) pour la période du 9 juillet 2022 au 6 août 2022.

La demanderesse a payé pour ce voyage le prix total de 3.715,00 EUR.

Le voyage comprenait le séjour en chambre double chez une famille d'accueil selon la formule demi-pension, le transfert entre l'aéroport et le logement, les cours de langue, une assurance voyage et une assurance annulation ainsi que du matériel pédagogique.

2.

Quelques jours avant le départ à TOKYO, la demanderesse a été informée qu'aucune famille d'accueil n'était disponible et que Mlle B séjournerait dans une auberge de jeunesse, où elle ne bénéficiait pas de la demi-pension.

En échange, des tickets repas ont été remis.

Selon la demanderesse ces tickets ne compensaient pas la demi-pension non honorée et ce pour les raisons suivantes :

- les tickets étaient uniquement valables dans la cantine de EF, donc uniquement pendant la semaine ;
- les tickets étaient d'une valeur de 550 Yen, soit environ 3,90 EUR, ce qui était insuffisante pour couvrir les frais d'un repas de soir décent à Tokyo ;
- la cantine EF était généralement vide lorsque les cours se terminaient.

3.

La demanderesse estime que les conditions de vie pendant le séjour linguistique n'étaient pas conformes aux promesses faites par la défenderesse.

Mlle B s'est plainte de cette situation sur place et sa mère, Madame A, a signalé le problème à la défenderesse par courriel, pendant le séjour, soit les 19 et 25 juillet 2022, et après le retour de sa fille, le 12 août 2022.

Sans réaction de la part de la défenderesse, la demanderesse a envoyé à la défenderesse un courrier recommandé en date du 25 août 2022, qui a reçu une réponse par courriel le 29 août 2022.

La demanderesse ne pouvait marquer son accord sur le contenu de cette réponse et a porté l'affaire devant la Commission de Litiges Voyages le 26 septembre 2022.

## **B. LA PROCEDURE**

4.

Le collègue arbitral, après un examen du dossier, se déclare compétent pour connaître de la demande.

5.

La défenderesse n'est pas présente ni représentée à l'audience.

### **C. LA DEMANDE**

6.

La demanderesse réclame de la défenderesse le paiement d'une somme 587.06 EUR, comprenant :

- le prix moyen d'un repas du soir, soit 17,00 EUR par jour. Le voyage ayant duré 28 jours, elle réclame  $28 \times 17,00 \text{ EUR} = 476,00 \text{ EUR}$  ;
- un trop-perçu mentionné sur la facture récapitulative, soit 46,00 EUR ;
- les frais de recommandé :  $2 \times 7.53 \text{ EUR}$  ;
- les frais de la procédure d'arbitrage : 50,00 EUR.

### **D. LA QUALIFICATION DU CONTRAT**

7.

La demanderesse a réservé un cours de langue au JAPON par l'intermédiaire de la défenderesse.

La réservation comprenait l'hébergement chez une famille d'accueil en formule demi-pension, le transfert entre l'aéroport et le logement, les cours de langue, une assurance voyage et une assurance annulation et du matériel pédagogique.

Le séjour en famille d'accueil était inclus dans le cours de langue.

La demanderesse a payé un prix total de 3.715,00 EUR.

Sur base de ce qui précède ainsi que des pièces du dossier il apparaît que la défenderesse a agi en tant qu'organisateur au sens de l'article 2, 8° de la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (ci-après « *Loi du 21 novembre 2017* »).

Ces qualifications ne sont pas sujettes à discussion.

### **E. DISCUSSION**

8.

Il n'est pas contestable que la demanderesse a réservé pour sa fille un séjour en demi-pension auprès d'une famille d'accueil et que cette prestation n'a pas été fournie.

Il ne peut être contesté non plus que les tickets repas fournis par l'école de langue – comme précisé par la demanderesse : seulement après plusieurs jours et uniquement pour les jours de semaine – ne compensaient pas, vu leur valeur particulièrement modique, la demi-pension non fournie.

Il est clair que la demanderesse a dû subir, suite à ce manquement, des frais supplémentaires, qu'elle chiffre, de manière tout à fait équitable selon le Collège Arbitral, à  $28 \times 17,00 \text{ EUR} = 476,00 \text{ EUR}$ .

9.

Il ressort de la facture BEF217201 du 2 août 2022 émanant de la partie défenderesse que celle-ci restait redevable à la demanderesse d'un trop perçu de 46,00 EUR.

10.

Les frais de recommandé et les frais liés à l'introduction de la procédure d'arbitrage sont des frais qui restent à charge de la partie qui les a exposés, en l'occurrence la partie demanderesse.

**PAR CES MOTIFS,**

**LE COLLEGE ARBITRAL,**

Prononce la présente sentence par défaut,

Se déclare compétent pour connaître de la demande de la demanderesse ;

Déclare la demande de la demanderesse à l'encontre la défenderesse partiellement fondée ;

Condamne la défenderesse à payer à la demanderesse la somme de 522,00 EUR (soit 476,00 EUR + 46,00 EUR) ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles, le 15 décembre 2022.