

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE du 3 août 2021

En cause :

Madame A, de nationalité belge, née le 1^{er} janvier 2000, dont le domicile est sis XXX à XXX ;

Demanderesse présente à l'audience et accompagnée par sa mère, Madame B.

Contre :

LTD OV, ayant son siège sis XXX (SUISSE), avec un lieu d'exploitation sis XXX à XXX;

Défenderesse pas 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 29 mars 2021 ;
- le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- la convocation des parties du 6 avril 2021 à comparaître à l'audience du 3 août 2021 ;
- les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;
- l'instruction de la cause, faite oralement, à l'audience du 3 août 2021.

Nous soussignés :

Maître C, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Madame D, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur E, 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 sis à City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles,

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

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

Avons rendu la sentence suivante :

A. LES FAITS

1.

Madame A (ci-après dénommée le « demanderesse ») a réservé, le 16 septembre 2018, un séjour linguistique à LONDRES pour la période allant du 15 septembre 2019 au 15 février 2020.

La demanderesse a payé un prix total de 11.705,00 EUR.

Le voyage comprenait le transport en train entre la gare de BRUXELLES-MIDI et LONDRES, le séjour dans une famille d'accueil en demi-pension pendant la semaine et en pension complète pendant le week-end, un cours d'anglais pour un semestre, une assurance annulation et du matériel pédagogique.

2.

Durant son séjour à LONDRES, la demanderesse a séjourné dans cinq familles d'accueil et a déménagé sept fois. Elle a changé plusieurs fois de famille d'accueil, car elle était confrontée à plusieurs problèmes, tels que des familles défavorisées, la consommation de drogues au sein de la famille d'accueil, l'obligation d'adopter un régime végétalien, des infrastructures inadéquates et bien d'autres difficultés encore.

Etant donné que d'autres étudiants avaient indiqué à la demanderesse que la situation dans toutes les familles d'accueil de LONDRES était similaire, cette dernière a décidé de se faire transférer à OXFORD.

La demanderesse a également connu quelques problèmes médicaux pendant son séjour au ROYAUME-UNI. Lors de ses visites chez le médecin, elle n'a jamais été accompagnée par quelconque personnel de la défenderesse.

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

Après son retour, la défenderesse a envoyé à la demanderesse une facture supplémentaire d'un montant de 1.020,00 EUR pour le transfert de LONDRES à OXFORD.

La demanderesse n'a pas payé cette facture supplémentaire.

La demanderesse a également porté l'affaire devant la Commission de Litiges Voyages.

B. LA PROCEDURE

3.

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

C. LA DEMANDE

4.

La demanderesse demande le remboursement d'une partie du montant du voyage, soit 5.825,50 EUR.

La défenderesse n'est pas représentée lors de l'audience.

D. LA QUALIFICATION DU CONTRAT

5.

La demanderesse a réservé un cours de langue prolongé au ROYAUME-UNI pendant plusieurs mois par l'intermédiaire de la défenderesse.

La réservation comprenait l'hébergement dans une auberge de jeunesse, le transport aller-retour en train de BRUXELLES à LONDRES ainsi que les transports locaux. Le séjour en famille d'accueil était inclus dans le cours de langue et ce dernier s'élevait à 0,00 EUR.

La demanderesse a payé un total de 11.705,00 EUR.

Sur la base de ce qui précède et 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

6.

La demanderesse demande le remboursement d'une partie du prix du voyage à titre d'indemnisation en vertu de l'article 49 de la loi du 21 novembre 2017, car elle estime que son séjour n'était pas conforme au voyage réservé.

Cette non-conformité est exposée par la demanderesse dans sa déclaration écrite et a été expliquée plus en détail lors de l'audience.

Cependant, elle ne fournit aucune preuve venant étayer ses propos.

La demanderesse présente seulement une facture pour le voyage qu'elle a réservé, qui comporte l'unique mention : « *Semestre - Cours Principal, Famille chambre double, demi-pension la semaine, pension complète le week-end, ...* ».

La défenderesse ne fournit aucune brochure d'information ou offre démontrant en quoi ces services de voyage auraient dû consister et elle n'apporte nullement la preuve que les services de voyage fournis ne correspondaient pas au voyage réservé.

Elle ne démontre pas quelles facilités lui ont été promises lorsqu'elle a réservé le voyage, de sorte que le collège arbitral n'est pas en mesure de procéder à une comparaison.

Le collège arbitral ne peut donc pas statuer sur la question de la non-conformité s'il n'a pas connaissance des conditions réelles de voyage et du contenu exact du voyage réservé.

La non-conformité n'étant pas été démontrée, le collège arbitral doit constater que la demande de la demanderesse est non-fondée.

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 contre la défenderesse recevable mais non fondée ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix, à Bruxelles, le 3 août 2021.