

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 22 mars 2021**

**En cause:**

Madame A, domiciliée à XXX, XXX

Demanderesse,

**Contre:**

OV SA, ayant son siège– XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000

Défenderesse

**Nous soussignés :**

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

Madame C, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur D, en sa qualité de représentante de l'industrie du tourisme ;

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

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

assistés de Madame E, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière,

**Avons rendu la sentence suivante :**

**A. En ce qui concerne la procédure**

Vu les articles 1676 et suivants du Code Judiciaire ;

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 5 novembre 2020 ;

Vu le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;

Vu les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;

Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage écrite, à cause de la pandémie de Covid-19 ;

Vu l'instruction de l'affaire à l'audience du 22 mars 2021

Compte tenu du fait que le collège arbitral, après enquête, établit qu'elle est autorisée à connaître de la présente affaire;

## **B. En ce qui concerne le fond de l'affaire**

### *1. Les faits pertinents et l'objet de la demande*

1.

Des dossiers et pièces déposés par les parties il résulte que la demanderesse réserve le 30 juillet 2020, via « l'e-shop OV », un voyage pour 3 personnes (1 adulte et 2 enfants) en Turquie - Antalya, du 16 août 2020 au 25 août 2020.

La réservation comprend les vols aller-retour et le séjour à l'hôtel « Eftalia Aqua Resort », en chambre standard et en formule « all-in » (tout compris), pour un prix total de 1.676,51 EUR.

2.

Le 26 juillet 2020, ayant appris que l'hôtel « Eftalia Aqua Resort » était fermé, la demanderesse contacte OV par courriel pour l'en informer.

Elle demande à cette occasion de prévoir un transfert de l'aéroport d'Antalya à l'hôtel.

Le 5 août 2020, OV confirme la fermeture de l'hôtel « Eftalia Aqua resort » et propose une série d'hôtels alternatifs de la même catégorie 5\*\*\*\*\*.

Par mail du même jour, la demanderesse rejette ces propositions.

Elle demande de pouvoir séjourner au « Eftalia Marin Resort », précisant qu'elle a déjà parlé au manager de l'hôtel.

OV demande alors un changement de réservation du « Eftalia Aqua Resort » au « Eftalia Marin Resort ».

Le 6 août 2020, OV informe la demanderesse d'un changement de vol. En effet, le vol retour a lieu un jour plus tôt que prévu, ce que la demanderesse accepte.

Le 12 août 2020, OV propose le « Eftalia Village Hotel » au lieu du « Eftalia Marin Resort », ce que la demanderesse accepte.

3.

Dans la mesure où le voyage a été raccourci d'une nuitée, à cause du changement du vol retour, la demanderesse avait demandé de réserver aussi un transfert de l'aéroport à l'hôtel, entraînant une différence de prix de 60.30 EUR en faveur de la demanderesse. Le remboursement de ce montant est proposé sous forme de bon à valoir OV le 14 août 2020.

Ceci est accepté par la demanderesse.

4.

Le 14 août 2020 OV envoie tous les documents de voyage (actualisés) à la demanderesse.

5.

Après son retour, en date du 24 août 2020, la demanderesse contacte OV pour lui signaler que la personne devant assurer le transfert de retour ne s'est jamais présentée, de telle sorte qu'elle a été contrainte de payer elle-même sur place un autre transfert. Elle ne formule pas de plainte particulière au sujet de son séjour.

OV demande alors une preuve du paiement de ce nouveau transfert et informe la demanderesse qu'elle ajoute ce montant au bon à valoir portant, qui augmente de 60.30 à 88.80 EUR.

Le 28 août 2020, la demanderesse exige le remboursement de ce bon de valeur une première fois. OV n'y donnant aucune suite, le 7 octobre 2020, cette demande est réitérée et la demanderesse se plaint des services de OV.

6.

Le 5 novembre 2020, la demanderesse informe OV de son action intentée devant la Commission de Litiges Voyages.

Elle réclame le remboursement total du prix du voyage.

En examinant attentivement le formulaire de saisine, qui malheureusement est loin d'être clair, le collègue arbitral constate que la demanderesse réclame le remboursement du prix du voyage pour le motif que la première défenderesse lui aurait fait payer un hôtel alternatif de 4\*\*\*\* au même prix que l'hôtel 5\*\*\*\*\* initialement réservé.

Il résulte aussi des pièces que la demanderesse aurait finalement quitté le « Eftalia Village Hotel » pour rejoindre le « Eftalia Marin Resort ».

Elle aurait aussi payé 100 EUR pour le transfert entre ces deux hôtels, mais ne semble pas réclamer le remboursement de cette somme dans le formulaire de saisine.

## 2. Qualification de la relation contractuelle

7.

Aucune partie ne dépose dans son dossier le contrat de voyage à forfait.

La pièce intitulée "*Uw reserverings documentatie: MTO-21967*" du 25 juillet 2020, qui décrit les services de voyage réservés, émane de "OV, XXX ».

OV est une marque appartenant à la défenderesse, qui a agi à l'égard de la demanderesse en qualité d'organisateur de voyage au sens de l'article 2 de la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait (ci-après la « Loi), de prestations de voyage liées et de services de voyage et qu'entre les parties s'est formé un contrat de voyage à forfait au sens de la Loi.

## 3. Discussion

8.

D'une manière générale, l'article 33 de la Loi stipule que l'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, que ces services soient fournis par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

A ce titre, l'organisateur de voyages a une obligation de résultat, qui le rend responsable dès qu'il y a non-conformité, c'est-à-dire dès que le voyage ne se déroule pas comme convenu.

Cependant, le fait que l'organisateur soit soumis à une obligation de résultat ne signifie pas pour autant que le voyageur n'est pas tenu de fournir la preuve des éléments factuels sur lesquels il se fonde pour démontrer la responsabilité de l'organisateur.

En cas de non-conformité avérée, le voyageur a droit, conformément à l'article 49 de la loi sur les voyages, à une indemnisation appropriée pour tous les dommages qu'il subit.

Ce dommage doit également être démontré, en lien causal direct avec la non-conformité.

L'article 34 de la Loi oblige le voyageur à signaler toute non-conformité à l'organisateur dans les meilleurs délais. Le but de cette règle est de permettre à l'organisateur de prendre les mesures appropriées, si possible, pour remédier à la non-conformité.

L'article 25 de la Loi stipule quant à lui que si avant le début du voyage à forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage, il doit proposer au voyageur une modification ou la possibilité de résilier le contrat sans frais.

9.

Dans le cas d'espèce, la défenderesse a proposé une série d'hôtels 5\*\*\*\*\* alternatifs lorsqu'il s'est avéré que l'hôtel initialement réservé était fermé.

La demanderesse a refusé ces alternatives, mais a elle-même demandé de pouvoir séjourner dans un hôtel de la même chaîne Eftalia qui n'était pas reprise dans la liste d'hôtels proposés par la défenderesse.

Elle a finalement choisi de loger au « Eftalia Village Resort ».

Une fois sur place, il semblerait que la demanderesse ait décidé de quitter le « Eftalia Village Resort » pour se rendre au « Eftalia Marin Resort » ;

Elle n'a pas informé la défenderesse de ce changement, et encore moins des raisons de ce changement.

10.

La défenderesse ne peut être tenue responsable de la qualité d'un hôtel (ou d'une chaîne d'hôtel) qu'elle n'a pas elle-même proposé.

La demanderesse ne prouve d'ailleurs pas en quoi l'hôtel « Eftalia Village Hotel » n'était pas de qualité insuffisante.

#### **PAR CES MOTIFS**

#### **LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable mais non fondée et en déboute la demanderesse.

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 22 mars 2021