

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 7 JUILLET 2022**

**En cause :**

**Madame A**, née le 10 octobre 1941, domiciliée à XXX, XXX ;

*Demanderesse comparaisant à l'audience ;*

**Contre :**

**OV SA**, dont le siège social est situé sis à XXX, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 000.000.000 et représentée par Monsieur B ;

**IV SA**, dont le siège social est situé sis à XXX, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 000.000.000 et représentée par Monsieur B ;

*Défenderesses comparaisant à l'audience.*

- 
- 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 23 mai 2022 ;
  - Vu le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
  - Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
  - Vu la convocation des parties, le 23 mai 2022, à comparaître à l'audience du 7 juillet 2022 ;
  - Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 7 juillet 2022.
- 

**Nous, soussignés :**

- Maître C, Président du Collège Arbitral,
- Madame D, représentant le secteur de la consommation,
- Monsieur 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 H, en sa qualité de greffière.

**Avons rendu la sentence suivante :**

**A. FAITS**

1.

La Demanderesse a réservé auprès des Défenderesses un voyage à forfait à LANZAROTE (en Espagne) pour la période allant du 31 décembre 2021 au 7 janvier 2022, pour un prix de 1.371,80 EUR.

Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait, la Demanderesse s'est directement rendue dans une agence des Défenderesses afin de pouvoir discuter et réserver le voyage en personne.

A ce moment, la Demanderesse aurait fait part de son souhait de réserver une « chambre d'hôtel ». Il ressort clairement du bon de commande que la Demanderesse a réservé une "chambre de type 28, supérieure".

3.

À son arrivée à LANZAROTE, la Demanderesse a découvert qu'elle allait plutôt passer son séjour dans un bungalow, ce qui était tout à fait contraire à ses souhaits.

Selon la Demanderesse, le bungalow ne comportait pas de terrasse et il n'y avait pas suffisamment de lumière, d'intimité ou de vue agréable. Ceci est tout à fait contraire, selon elle, à ce qu'on peut attendre d'une chambre d'hôtel.

La Demanderesse reproche aux Défenderesses d'avoir manqué à leur devoir d'information.

De plus, la Demanderesse affirme qu'elle a explicitement fait connaître ses souhaits. Par conséquent, le voyage à forfait fourni n'est pas conforme à ce qui avait été convenu.

4.

Les Défenderesses, quant à elles, estiment qu'elles ont correctement rempli leurs obligations précontractuelles d'information et que la Demanderesse n'a jamais fait connaître sa volonté explicite de réserver « une chambre d'hôtel ».

Elles ajoutent que leur site Internet mentionne explicitement que « la majorité des chambres constituent des bungalows ». La mention « une chambre » figurant sur le bon de commande peut donc également viser un bungalow. Elle se réfère, ainsi, à sa terminologie générale qui indique expressément que certaines chambres peuvent en réalité constituer des bungalows.

5.

La Demanderesse espérait pouvoir séjourner dans une chambre d'hôtel, à son arrivée, mais cela s'est avéré impossible. Elle s'est résignée à cette situation et n'a pas souhaité utiliser les services complémentaires, compris le régime ALL INCLUSIVE.

6.

À son retour, la Demanderesse a tenté d'obtenir des excuses et une indemnisation de la part des Défenderesses pour le désagrément qu'elle avait subi.

Les Défenderesses n'ayant pas fait suite à cette demande, la Demanderesse a introduit une affaire devant la commission de litiges voyages.

Dans le cadre de ce dossier, la Demanderesse réclame une indemnité équivalente à la moitié du montant total payé pour le voyage à forfait, soit 659,00 EUR.

## **B. PROCEDURE**

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

## **C. DEMANDES**

La Demanderesse réclame 659,00 EUR de dommages et intérêts et le remboursement de 50,00 EUR de frais d'arbitrage encourus.

## **D. QUALIFICATIONS DU CONTRAT**

Un contrat de voyage a été conclu au sens de l'article 2, 3° de la loi du 21 novembre 2017.

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

## **E. DISCUSSION**

1.

Le Collège arbitral estime que les circonstances réelles de la réservation doivent être prises en compte pour évaluer les obligations d'information des Défenderesses.

La Demanderesse est une dame âgée qui s'est rendue dans une agence des Défenderesses pour réserver le voyage en personne. Lors de sa visite, elle aurait dû obtenir toutes les informations nécessaires et suffisantes de la part des Défenderesses avant de réserver son voyage, sans que d'autres recherches via le site Internet des Défenderesses soient requises.

2.

Le bon de commande mentionnait une "chambre de type 28, supérieure". Or, les Défenderesses n'ont pas expliqué à la Demanderesse ce que cela signifiait.

Compte tenu du fait qu'aucune photo ou brochure n'était disponible au moment de la réservation, la Demanderesse pouvait donc légitimement s'attendre à passer la nuit dans une chambre d'hôtel.

Le fait que le site internet des Défenderesses explique ce que l'on peut s'attendre par « chambres » et « bungalows », mais ceci n'a pas pour conséquence que la Demanderesse aurait dû savoir que sa réservation visait un bungalow. Sa réservation mentionnait explicitement le terme « chambre », elle pouvait donc s'attendre à séjourner dans une chambre.

3.

Dans son argumentaire, les Défenderesses soulèvent qu'aucune chambre d'hôtel n'était disponible sur place, le complexe étant exclusivement composé de bungalows. C'est la raison pour laquelle les Défenderesses n'ont pas été en mesure de fournir une chambre d'hôtel à la Demanderesse.

Le Collège arbitral considère, à cet égard, que ces explications précitées des Défenderesses, sont dépourvus de pertinence dans le cadre de la présente affaire en raison de leur devoir d'information.

4.

Sur la base des circonstances concrètes de la réservation, le Collège arbitral constate que les Défenderesses ont manqué à leurs obligations d'information précontractuelles.

Le type d'hébergement est un élément essentiel des voyages à forfait. Le fait que la Demanderesse se soit rendue dans une agence de voyage des Défenderesses afin de réserver le voyage d'une manière qui lui soit facile, compte tenu de son âge, impose aux Défenderesses une obligation encore plus grande de fournir des informations complètes.

Le fait qu'il n'y avait pas de photos et qu'il pouvait y avoir une confusion entre le libellé du bon de commande et les attentes d'un consommateur raisonnable aurait dû mener à ce que les Défenderesses clarifient la situation. Tel n'a pas été le cas.

5.

Il en ressort que, selon le Collège Arbitral, la Demanderesse pouvait légitimement s'attendre à séjourner dans une véritable chambre d'hôtel. Par conséquent, le paiement d'un montant de 250,00 EUR, calculé sur la base d'un taux fixe, par les Défenderesses à titre d'indemnité pour le préjudice subi s'avère justifié.

Le fait que la Demanderesse ait choisi sur place de ne plus faire usage des installations complémentaires, comprises du régime ALL INCLUSIVE, relève de son libre soit et ne doit pas, par conséquent, être pris en compte dans le calcul de l'indemnité.

6.

Enfin, le Collège arbitral estime que la demande de remboursement de la Demanderesse pour les frais d'arbitrage encourus, n'est pas fondée.

\*\*\*

Numéro de dossier : SA 2022-028

**POUR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Statuant de manière contradictoire à l'encontre de toutes les parties,

Se déclare compétent pour prendre connaissance de la demande de la Demanderesse,

Déclare que la demande de la Demanderesse à l'encontre des Défenderesses est recevable, mais que partiellement fondée,

Déclare que les Défenderesses sont tenues de verser à la Demanderesse la somme de 250,00 EUR, à titre de dommages et intérêts,

Déclare que la demande de la Demanderesse tendant au remboursement des frais d'arbitrage d'un montant de 50,00 EUR à l'encontre des Défenderesses est non fondée,

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à BRUXELLES, le 7 juillet 2022.