

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE du 1^{er} septembre 2020

En cause:

Madame A, domiciliée XXX à XXX;

Demanderesse,

Représentée à l'audience par Madame B et Monsieur C;

Contre:

SRL OV, ayant son siège social situé XXX à XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000 ;

Défenderesse,

Représentée à l'audience par Me. D, loco Me. E avocat dont le cabinet est sis XXX à XXX ;

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 10 février 2020 ;
- le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue néerlandaise, au choix des parties ;
- les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;
- l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- la convocation des parties à comparaître à l'audience du 1^{er} septembre 2020 ;
- l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 1^{er} septembre 2020.

Nous soussignés :

Maître F, en sa qualité de président du collège arbitral ;
Madame G, en sa qualité de représentante des consommateurs ;
Madame H, en sa qualité de représentante des consommateurs ;
Monsieur I, en sa qualité de représentant de l'industrie du tourisme ;
Madame J, 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 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 situé à City Atrium, Rue du Progrès 50 à 1210 Bruxelles,

assistés de Madame K, secrétaire Générale, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. LES FAITS

1.

Il résulte des dossiers déposés par les parties qu'en octobre 2018, la demanderesse a réservé auprès de la SRL OV un voyage de groupe pour 1 personne à Médine et à la Mecque, en Arabie Saoudite, du 2 août 2019 au 23 août 2019 avec séjour dans différents hôtels et campements, vols aller-retour, voyage organisé et confirmé par la SRL OV au prix de 4.900,00 EUR.

La demanderesse faisait partie d'un groupe de 450 voyageurs. Elle a réservé le voyage auprès de la SRL OV dans le but de participer au Hadj, pèlerinage obligatoire à la Mecque pour tous les musulmans adultes, en bonne santé et disposant d'assez d'argent.

2.

Le 11 décembre 2018, la demanderesse a reçu un bon de commande. Ce document indique, notamment, qu'elle séjournerait à l'hôtel HARAM 4* à Médine, à l'hôtel MOVENPICK 5* à la Mecque, et à l'hôtel CHICHA à Aziziyah.

Le jour du départ, à savoir le 2 août 2019, la demanderesse a reçu, à l'aéroport de Zaventem, son contrat de voyage à forfait à signer et à remettre immédiatement.

3.

La demanderesse affirme que LA SRL OV l'avait renseigné, lors de la réservation du voyage à forfait, sur le fait que les vols seraient pris en charge par la compagnie aérienne TURKISH AIRLINES.

Dans les faits, le vol aller a été pris en charge par la compagnie aérienne ONUR AIR, le vol retour par CORENDON AIRLINES. Selon la demanderesse, le service et le confort des deux vols étaient de qualité inférieure en comparaison à ce qu'elle pouvait raisonnablement attendre par rapport à des vols opérés par la compagnie aérienne TURKISH AIRLINES.

La demanderesse ajoute que l'hôtel HARAM 4* à Médine n'atteignait pas non plus le standard d'un quatre étoiles, comme l'avait assuré la SRL OV. Une forte odeur d'égout s'y dégageait et le restaurant était trop petit pour accueillir tout le groupe de voyageurs. La nourriture était très limitée et de très mauvaise qualité.

Le 7 août 2019, la demanderesse s'est dirigée de Médine vers la Mecque. Or, la demanderesse a séjourné à l'hôtel REDA AL WALADINE, situé dans le quartier Aziziya, plutôt qu'à l'hôtel MOVENPICK 5* ou même à l'hôtel CHICHA.

Lors de son arrivée vers 21h00 à l'hôtel REDA AL WALADINE, la demanderesse n'a pas reçu de dîner. Pourtant, une demi-pension avait été convenue avec la SRL OV. La demanderesse regrette également que l'hôtel était en mauvais état et surpeuplé.

Le 8 août 2019, la demanderesse s'est rendue à la mosquée Al Haram à la Mecque afin de participer à l'Oumra, rituel prenant part au Hadj.

Elle indique que seuls deux bus avaient été réservés pour le transfert de 450 passagers vers ladite mosquée. Ces deux bus ont dû effectuer de multiples allers-retours. Les voyageurs ont donc perdu un temps considérable. Certains voyageurs auraient même fini par payer eux-mêmes un taxi.

De plus, la demanderesse mentionne qu'elle a dû partager une tente avec 165 autres voyageurs à Mina. La tente et les installations revêtaient une grande vétusté. La largeur des matelas était de 50 centimètres et ces derniers étaient composés d'une fine mousse. Vu le manque de place dans la tente,

il était difficile d'y disposer les bagages. Il n'y avait qu'une seule prise de courant pour l'ensemble de la tente.

En ce qui concerne la nourriture, lors de ce séjour, trois repas accompagnés de verres de thé devaient être servis. La demanderesse déplore qu'elle n'a, dans les faits, reçu que très peu de nourriture et parfois même à une heure tardive, soit aux alentours de 02h00 du matin.

4.

À partir du 16 août 2019, la demanderesse a séjourné au SWISSOTEL situé au centre de la Mecque. À son arrivée, les bagages auraient été jetés sur le trottoir. Le lendemain, la demanderesse n'aurait pas eu d'autres choix que d'aller à la recherche, elle-même, de ses valises éparpillées sur trois étages. Finalement, elle n'y a pas eu accès pendant deux jours. Les médicaments de la demanderesse se trouvaient dans ses bagages. Elle en a été privée pendant tout ce laps de temps.

Le 21 août 2019, la demanderesse a constaté qu'elle ne pouvait plus accéder à sa chambre d'hôtel. Suite à cela, elle a été informée qu'elle devait rentrer en Belgique le soir même. Le vol retour avait été modifié en dernière minute par la compagnie aérienne.

Face à cette situation, le Ministère Saoudien du Hadj et de l'Oumra est intervenu. La plupart des voyageurs ont, tout de même, pu rester à la Mecque jusqu'au 23/08/2019.

Néanmoins, l'accès de la demanderesse à sa chambre était toujours bloqué. Elle a été obligée de dormir dans les couloirs et les escaliers de l'hôtel.

5.

La demanderesse note que ses compagnons de voyage d'origine turque ont, systématiquement, reçu un meilleur traitement de la part de la SRL OV. Ces derniers auraient pris un vol séparé. Ils auraient eu droit à des transports et repas d'une qualité nettement supérieure.

6.

Le 10 septembre 2020, la demanderesse a envoyé, par lettre recommandée, une plainte à la SRL OV.

En l'absence de solution amiable, la demanderesse n'a eu d'autre choix que de saisir la Commission de Litiges Voyages.

B. LA PROCEDURE

7.

Le Collège Arbitral constate être compétent pour connaître de la demande.

C. LA DEMANDE

8.

Par le questionnaire - formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 10 février 2020, la demanderesse réclame un montant de 1.200,00 EUR à titre de dédommagement.

Lors de l'audience, Madame B a sollicité que la Commission de Litiges Voyages déclare la demande fondée dans le but d'éviter à ce que «*d'autres voyageurs ne doivent subir une situation similaire dans le futur*».

Dans ses conclusions, la SRL OV a introduit une demande reconventionnelle. Elle réclame à la demanderesse une somme de 300,00 EUR afin de compenser les frais administratifs engagés dans le cadre de la présente procédure.

D. LA QUALIFICATION DU CONTRAT

9.

Attendu qu'il résulte des dossiers déposés par les parties qu'en octobre 2018 la demanderesse a réservé auprès de la SRL OV un voyage de groupe pour 1 personne à Médine et à la Mecque, en Arabie Saoudite, du 2 août 2019 au 23 août 2019 avec séjour dans différents hôtels et campements, vols aller-retour, voyage organisé et confirmé par la SRL OV au prix de 4.900,00 EUR.

Que le contrat conclu entre la demanderesse et la SRL OV tombe sous le champ d'application 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 »).

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

Que la SRL OV revêt la qualité d'organisateur au sens de l'article 2, 8° de la loi du 21 novembre 2017.

Que ces qualifications ne sont pas sujettes à discussion.

Que l'action, telle qu'introduite dans les délais, doit dès lors être déclarée recevable, aucun moyen valable d'irrecevabilité n'étant par ailleurs invoqué par aucune des parties.

E. DISCUSSION

10.

L'article 5 de la loi du 21 novembre 2017 dispose que l'organisateur a à l'égard des voyageurs un devoir d'information précontractuelle. En outre, l'organisateur est également tenu de transmettre aux voyageurs un formulaire d'information standard. Ce document énumère certains droits des voyageurs.

L'article 11 de la loi du 21 novembre 2017 précise que le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation doit, en plus des informations précontractuelles susmentionnées, reprendre une série d'informations contractuelles.

La demanderesse soulève qu'elle n'a pas été convenablement renseignée par la SRL OV.

À l'audience, Madame B argumente que les voyageurs n'ont jamais reçu la moindre information concernant le fait que l'organisateur est responsable de la bonne exécution des services de voyage et que ce dernier est tenu de fournir une assistance lorsque le voyageur est en difficulté. Ils n'ont pas non plus reçu d'informations ou de coordonnées permettant de joindre la SRL OV en cas d'urgence. La SRL OV ne les a par ailleurs jamais notifié du fait qu'ils devaient la tenir au courant de toute non-conformité qui surviendrait au cours du voyage.

La SRL OV soutient que la demanderesse a été informée correctement et en détail du déroulement et des principales caractéristiques du voyage. La SRL OV constate que la demanderesse ne peut démontrer un quelconque manquement de sa part.

La SRL OV déclare en outre qu'une séance d'information a eu lieu à Temse. A cette occasion, toutes les informations requises ont été annoncées oralement à la demanderesse. Selon la demanderesse, cette session a essentiellement eu pour finalité d'expliquer les aspects spirituels du voyage.

Conformément à l'article 15 de la loi du 21 novembre 2017, le collège arbitral rappelle qu'il incombe à la SRL OV de prouver qu'elle a respecté ses obligations d'information.

Il ne ressort pas des pièces du dossier de procédure que la demanderesse a reçu le formulaire d'information standard.

De plus, le collège arbitral constate que le dépliant promotionnel remis à la demanderesse et le bon de commande ne contiennent pas toutes les données qu'elle aurait dû recevoir en vertu de l'article 5 de la loi du 21 novembre 2017.

Ainsi, le collège arbitral soulève de manière non exhaustive que la demanderesse ignorait qu'elle pouvait éventuellement résilier le contrat avant le début du voyage à forfait (article 5, §1, 7° de la loi du 21 novembre 2017).

Elle n'était pas non plus au courant qu'elle pouvait souscrire des assurances couvrant d'éventuels frais en cas d'annulation ou d'assistance (article 5, §1, 8° de la loi du 21 novembre 2017).

Elle n'a pas reçu le nom et les coordonnées de l'assureur chargé de la protection contre l'insolvabilité de la SRL OV (article 11, 3° de la loi du 21 novembre 2017)

Elle ne disposait ni du nom, ni des coordonnées d'un représentant local, d'un point de contact ou de tout autre service qui aurait pu lui permettre de rapidement notifier à l'organisateur qu'elle était en difficulté, ou de demander une aide ou encore de se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du contrat (article 11, 4° de la loi du 21 novembre 2017).

Aucune mention n'a été faite à la demanderesse sur le fait qu'elle était tenue de communiquer toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage à forfait et ce sans retard excessif, eu égard des circonstances de l'espèce (article 11, 5° de la loi du 21 novembre 2017).

Elle n'a pas obtenu d'informations sur les procédures internes de traitement de plaintes ,ni sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges (article 11, 7° de la loi du 21 novembre 2017).

La SRL OV n'apporte pas la preuve qu'elle a suffisamment renseigné la demanderesse sur les éléments susmentionnés.

Le collège arbitral conclut que la SRL OV n'a pas respecté les dispositions des articles 5 et 11 de la loi du 21 novembre 2017.

11.

L'article 8 de la loi du 21 novembre 2017 prévoit que les informations précontractuelles communiquées aux voyageurs font partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Aucune modification ne peut y être apportée, sauf de commun accord et explicite des parties contractantes. Tout changement doit être communiqué par l'organisateur aux voyageurs de manière claire, compréhensible et apparente avant la conclusion du contrat de voyage à forfait.

La demanderesse affirme que le contrat de voyage à forfait qui lui a été soumis le 2 août 2019, contenait plusieurs modifications par rapport à ce qui était indiqué sur le bon de commande du 11 décembre 2018 ainsi que dans le dépliant promotionnel.

Plus précisément, le bon de commande et le dépliant promotionnel prévoient que la demanderesse logerait à l'hôtel HARAM 4* à Médine, à l'hôtel MOVENPICK 5* à la Mecque, et à l'hôtel CHICHA à Aziziyah. Le contrat de voyage à forfait, en revanche, stipule que la demanderesse résiderait soit à l'hôtel AL QIMA ATLAS 3, soit à l'hôtel ABDULGHANI MARZA.

La SRL OV déclare que l'article 6 du contrat de voyage à forfait stipule expressément que la demanderesse passerait neuf nuits dans le quartier d'Aziziyah et non dans celui d'Haram à la Mecque et que le séjour pouvait avoir lieu soit à l'hôtel ABDULGHANI MARZA, soit à l'hôtel AL QIMA ATLAS 3.

Le collège arbitral constate que le contrat de voyage à forfait mentionne la possibilité d'un séjour dans un hôtel différent de celui initialement prévu. Ceci constitue une modification des informations précontractuelles. Or, en vertu de l'article 8 de la loi du 21 novembre 2017, le changement aurait dû être annoncé de manière claire, compréhensible et apparente à la demanderesse. Ce qui n'a pas été le cas en l'espèce.

12.

Conformément à l'article 10 de la loi du 21 novembre 2017, les contrats de voyage à forfait doivent être formulés en de termes clairs et compréhensibles et, s'ils revêtent la forme écrite, ils doivent être lisibles. Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait, ou sans retard excessif, l'organisateur ou le détaillant fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable.

L'article 14 de la loi du 21 novembre 2017 précise que l'organisateur doit remettre aux voyageurs, en temps utile, avant le début du voyage à forfait, les reçus et autres bons de voyage, les billets nécessaires, les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

La demanderesse est outrée que le contrat de voyage à forfait lui a seulement été remis le 2 août 2019 à l'aéroport de Zaventem alors que le voyage avait été réservé en octobre 2018 et qu'un bon de commande avait été émis le 11 décembre 2018.

La collège arbitral estime que la remise d'un contrat de voyage à forfait à l'aéroport et le jour où le voyage débutait, n'est pas conforme à l'article 10 de la loi du 21 novembre 2017.

13.

L'article 33 de la loi du 21 novembre 2017 dispose que l'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

Chaque partie, conformément à l'article 1315 du Code civil et à l'article 870 du Code judiciaire, doit apporter la preuve des faits qu'elle allègue.

La demanderesse affirme que LA SRL OV l'avait renseigné lors de la réservation du voyage à forfait sur le fait que les vols seraient pris en charge par la compagnie aérienne TURKISH AIRLINES.

La SRL OV conteste ce fait.

La demanderesse ne démontre pas objectivement qu'elle a subi un dommage du fait qu'une autre compagnie aérienne assure les vols. La prétendue non-conformité des vols n'est pas démontrée d'une quelconque manière que ce soit.

La demande de la demanderesse n'est pas fondée sur ce point.

14.

Selon la demanderesse, l'hôtel HARAM 4* à Médine n'atteignait pas le standard d'un quatre étoiles comme l'avait assuré la SRL OV. Une forte odeur d'égout s'y dégageait et le restaurant était trop petit pour accueillir tout le groupe de voyageurs. La nourriture aurait également été très limitée et de très mauvaise qualité.

Aucune preuve objective n'est apportée par la demanderesse à ce propos.

15.

À La Mecque, la demanderesse a séjourné à l'hôtel REDA AL WALADINE. Elle attire l'attention sur le fait que ni le dépliant promotionnel, ni l'article 6 du contrat de voyage à forfait, ne font mention de ce lieu. En effet, le dépliant promotionnel indique l'hôtel MOVENPICK 5* tandis que l'article 6 du contrat de voyage à forfait prévoit au choix l'hôtel AL QIMA ATLAS 3 ou l'hôtel ABDULGHANI MARZA.

La demanderesse souligne avoir subi un dommage parce que l'hôtel REDA AL WALADINE se situait à 10 km à pied du centre.

Lors de l'audience, Madame B a précisé que les voyageurs devaient se rendre quotidiennement à l'Al Haram lors de leur séjour à la Mecque, car il s'agit d'une étape essentielle du Hadj. En raison de l'afflux important de pèlerins, la demanderesse a donc été contrainte de prendre un taxi à des tarifs exorbitants ou de marcher 20 km à pied tous les jours.

La demanderesse ajoute que l'hôtel et le linge de lit étaient sales, les chambres jamais nettoyées, la nourriture, servie avec de la vaisselle en plastique, de très mauvaise qualité.

Lorsque la demanderesse s'en est plaint auprès du directeur de l'hôtel, ce dernier lui a informé que la SRL OV était responsable de la nourriture, des draps et des serviettes et que l'hôtel n'assurait que la gestion du bâtiment.

La SRL OV fait valoir que le contrat de voyage à forfait ne garantissait pas que la demanderesse passerait la nuit à l'hôtel AL QIMA ATLAS 3. Selon la SRL OV, ce grief n'est donc pas fondé.

Lors de l'audience, la SRL OV explique que « REDA AL WALADINE » est le nom commercial de l'hôtel qui a pour la dénomination légale est « ABDULGHANI MARZA ».

Le collège arbitral note que la SRL OV ne fournit aucune preuve permettant de démontrer cette affirmation.

Le collège arbitral constate que la demanderesse a dû dormir dans un hôtel différent que celui initialement indiqué dans le dépliant promotionnel, le bon de commande ou le contrat de voyage à forfait.

Ceci constitue donc une non-conformité.

16.

La demanderesse reproche à la SRL OV de ne pas avoir mis à disposition suffisamment de bus et affirme que le campement à Mina était/est inférieur aux normes de qualité que l'on pourrait juger raisonnables.

La SRL OV prétend que ces plaintes portent sur des éléments du voyage à forfait pour lesquels elle n'est pas responsable et sur lesquels elle ne pouvait avoir aucune influence. Le transport des pèlerins est très strictement réglementé. En effet, ce sont les autorités saoudiennes qui fournissent les tentes à Mina sans que la SRL OV ne puisse exercer aucun contrôle ou influence.

En tout état de cause, la SRL OV prétend que la demanderesse ne démontre pas qu'il y a eu non-conformité sur ces points.

Enfin, la SRL OV souligne que le voyage a eu lieu à une période de l'année où des millions de pèlerins se rendent en Arabie Saoudite en vue du Hadj. L'organisation, la supervision et la réglementation du Hadj ne relèvent que de la seule responsabilité du Ministère Saoudien du Hadj et de l'Oumra.

Le collège arbitral note que l'article 33 de la loi du 21 novembre 2017 ne fait aucune distinction entre les services de voyage réglementés, supervisés ou organisés par une personne morale de droit public, d'une part, ou une personne morale de droit privé, d'autre part.

Par conséquent, la SRL OV, en sa qualité d'organisateur, est responsable de l'exécution des prestations de voyage et ne peut pas se soustraire à ses obligations en argumentant qu'un million de pèlerins se trouvaient en Arabie Saoudite à ce moment-là.

Cependant, le collège arbitral constate que les griefs de la demanderesse relatifs au manque de transports et à la qualité du séjour à Mina ne sont pas suffisamment démontrés.

17.

Le 21 août 2019, l'ensemble du groupe de voyageurs n'a plus été autorisé à accéder aux chambres au SWISSOTEL parce que la réservation avait expiré.

Lors de l'audience, Madame B a déclaré qu'elle avait pu visionner la réservation sur l'ordinateur de la réception de l'hôtel et qu'elle en avait demandé copie à l'hôtel. Malheureusement, elle n'a jamais pu obtenir de *duplicata*, car la réservation était au nom de la SRL OV.

La demanderesse ajoute que la moitié du groupe de voyageurs - plus de 200 personnes - a été contrainte de rentrer en Belgique le 21 août 2019. Elle affirme que les voyageurs les plus faibles ont été ciblés et intimidés.

Cette nuit-là, la demanderesse a dû dormir dans les couloirs et les escaliers de l'hôtel et n'a pas été autorisée à accéder au restaurant. Le lendemain, certains voyageurs ont à nouveau dû dormir dans les couloirs parce que la SRL OV avait oublié de payer leur chambre.

La SRL OV conteste formellement que les voyageurs aient été menacés ou forcés de rentrer plus tôt en Belgique. Elle déclare avoir été confrontée à un changement de dernière minute de la part de la compagnie aérienne, à la suite duquel elle a proposé aux voyageurs de rentrer plus tôt.

La SRL OV ne contredit pas le fait que la demanderesse n'a plus eu la possibilité de rentrer dans sa chambre le 21 août 2019. Elle ne contredit également pas le fait que des problèmes de paiement pour l'hébergement sont apparus le 22 août 2019.

La demande est fondée sur ce point.

18.

La demanderesse affirme qu'elle a été systématiquement désavantagée par rapport aux membres du groupe d'origine turque.

La SRL OV fait valoir qu'il s'agit d'un grief qui n'est aucunement étayé par la demanderesse. Elle conteste l'existence de tout traitement préférentiel.

Le collège arbitral soulève que le dossier ne contient aucune preuve objective à cet égard.

La demande n'est pas fondée à ce sujet.

19.

Selon la SRL OV, il incombe à chaque voyageur lésé d'apporter la preuve concrète du dommage subi. Il ne peut s'appuyer sur des griefs plus particuliers ou spécifiques à d'autres voyageurs alors qu'il n'a pas été lui-même confronté aux situations ayant engendrés lesdits griefs.

Les éléments ressortant du dossier de pièces communes à tous les voyageurs, ne peuvent donc pas être pris en considération afin de retenir la responsabilité de la SRL OV. En regroupant leurs griefs les voyageurs ont supposé à tort que leurs plaintes et leurs reproches pouvaient être formulés de façon commune.

La demanderesse confirme qu'un dossier de pièces unique a été déposé au greffe de la Commission de Litiges Voyages. Pour des raisons écologiques et pratiques, elle ne désire pas remettre seize fois les mêmes documents. La demanderesse ajoute qu'elle a également déposé d'autres documents plus spécifiques et particuliers à sa situation.

Le collège arbitral constate que le dossier de pièces déposé au greffe contient des documents concernant tous les voyageurs.

20.

La demanderesse déclare avoir choisi de limiter sa demande à 1.200,00 EUR.

La SRL OV souligne que la demanderesse, tout comme les voyageurs dans d'autres dossiers, réclament une indemnisation d'un montant identique de 1.200,00 EUR. Cet élément prouve à suffisance que le dommage n'est pas démontré *in casu*.

À titre subsidiaire, la SRL OV réclame que la demande de la demanderesse soit réduite à un maximum de 50,00 EUR.

Le collège arbitral constate que la SRL OV n'a pas précisé sur quelle base de calcul elle considère que l'indemnité demandée doit être réduite à un maximum de 50,00 EUR.

Le collège arbitral rappelle le principe juridique selon lequel un dommage doit présenter un caractère certain (Cass., 27 septembre 1978, *Pas.*, 1979, I, p. 137). Seule l'existence du dommage doit être certaine mais non son ampleur. Cela signifie que le caractère certain du dommage n'est pas compromis lorsque l'étendue du dommage ou son indemnisation est difficile à déterminer (Cass., 13 octobre 1993, P.93.0394.F, *J.T.*, 1994, p. 232).

Par ailleurs, le dommage doit être personnel (Cass., 25 mai 2012, C.11.0494.F, *Pas.*, 2012, V, p. 1201).

Le fait que la demanderesse estime son dommage à 1.200,00 EUR, comme ses compagnons de voyage, ne montre pas qu'il n'y a pas de dommage certain, ni qu'aucun dommage personnel n'a été subi par la demanderesse.

En conclusion, le collège arbitral met en exergue que le non-respect de l'obligation d'information précontractuelle et contractuelle a été démontrée dans le chef de la SRL OV.

De plus, la demanderesse a été obligée de séjourner dans un hôtel à la Mecque, différent de celui qui était mentionné dans le dépliant promotionnel.

Enfin, le séjour au SWISSOTEL n'était pas conforme à la réservation.

Par conséquent, le collège arbitral constate que le dommage subi par la demanderesse est certain. Il peut être évalué, *ex aequo et bono*, à 10% de la somme totale payée par personne pour le voyage. La demanderesse a payé un prix 4.900,00 EUR pour le voyage.

Sa demande est donc fondé à hauteur de 490,00 EUR.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande ;

Dit la demande de la demanderesse recevable et fondée ;

Dit la demande reconventionnelle de la défenderesse recevable mais non fondée ;

Dès lors, condamne la défenderesse à payer un montant de 490,00 EUR à la demanderesse à titre de dédommagement;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 1^{er} septembre 2020.