

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 21 mars 2024

En cause :

Madame A, agissant pour le compte de sa fille mineure, **Mademoiselle B**, de nationalité Belge, née le 17 octobre 2004, domiciliée à XXX, XXX

Demanderesse, représentée à l'audience par Maître C, loco Maître D, avocate dont le cabinet est situé à XXX, XXX ;

Contre :

La SA EF OV, dont le siège social est établi à XXX, XXX, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 000.000.000

Défenderesse, représentée à l'audience par Maître E, loco Maître F, avocat dont le cabinet est situé à XXX, 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 12 janvier 2024 ;
- le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- la convocation, du 15 janvier 2024, des parties à comparaître à l'audience du 21 mars 2024 ;
- l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 21 mars 2024.

Nous, soussignés :

- Maître G, Président du Collège Arbitral,
- Madame H, représentant les consommateurs,
- Monsieur I, représentant les consommateurs,
- Monsieur J, représentant l'industrie du tourisme,
- Madame K, représentant 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 L, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. FAITS

1.

La demanderesse a réservé auprès de la défenderesse un séjour linguistique du 9 juillet 2023 jusqu'au 22 juillet 2023 à destination de Malaga (Espagne) pour sa fille mineure, Mlle B .

Le voyage comprenait les cours intensifs du 10 juillet 2023 au 21 juillet 2023, le séjour dans une famille d'accueil en chambre double, la demi-pension du lundi au vendredi et la pension complète le week-end, le transfert entre l'aéroport et le logement, des assurances voyage et annulation et du matériel pédagogique.

La demanderesse a payé la somme de 1.950 EUR.

2.

La demanderesse se plaint du fait que sa fille mineure a été laissée à elle-même : dès le premier jour, Melle B a été laissée seule dans l'appartement ; aucune information sur les lieux ou sur le fonctionnement de la famille d'accueil ne lui a été fournie. En plus, les draps du lit qui lui ont été donnés et les essuies étaient sales et tachés.

Le soir, la logeuse ne serait pas réapparue.

Le lendemain matin, Melle B n'a pas reçu de petit déjeuner. Elle n'a pas reçu d'explications sur la façon de se rendre à l'école.

Les autres étudiants partageant l'appartement avec Melle B lui auraient signalé qu'ils voyaient rarement la logeuse, qu'elle manquait de prévenance et qu'elle fournissait pas le petit déjeuner, les obligeant à acheter leur propre nourriture.

3.

Selon les propos de la partie demanderesse :

- Melle B s'est adressée directement au correspondant de la défenderesse de son école, censé « *fournir une assistance appropriée à un étudiant en difficulté* ».

- Mme A a également tenté de résoudre le problème en contactant, au moyen de courriels et d'appels téléphoniques, le bureau de la défenderesse à Bruxelles les 10 et 11 juillet 2023, mais ces démarches n'ont pas abouti à une résolution satisfaisante du problème.

Mr et Mme A ont ensuite contacté leur conseil, qui a envoyé le 12 juillet 2023 un courriel et un courrier recommandé avec accusé de réception à la défenderesse, détaillant les conditions de séjour de la fille et exigeant un changement de famille d'accueil dans les 24 heures. Cette demande est restée sans suite.

Au cours de la deuxième semaine, les étudiantes auraient perdu l'accès à la deuxième salle de bains, ce qui signifiait qu'elles devaient se contenter d'une seule salle de bains pour cinq personnes.

4.

Après le retour de Melle B, le conseil de la demanderesse a à nouveau contacté la défenderesse par courriel et lettre recommandée avec accusé de réception, réitérant le récit des conditions de séjour et attestant le non-respect des obligations contractuelles et la mise en danger de la sécurité d'une

mineure. Une demande de réparation du préjudice résultant des promesses contractuelles non tenues par la défenderesse et des inquiétudes des parents, a été formulée.

Cette demande est restée sans réponse positive. En conséquence, les demandeurs ont engagé une procédure d'arbitrage auprès de la Commission de Litiges Voyages.

B. PROCEDURE

5.

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

C. DEMANDES

6.

Dans le questionnaire de saisine, les demandeurs formulent leur demande ainsi :

« le paiement de dommages et intérêts à la hauteur de 1.245 euros pour compenser financièrement les engagements non tenus et préjudiciables :

- *Absence de prestation et logement conforme ;*
- *Absence d'immersion dans une famille espagnole ;*
- *Absence répétée de la logeuse qui n'a qu'exceptionnellement dormi sur place entraînant la mise en danger d'une mineure de 16 ans ;*
- *Assistance par un avocat »*

7.

La Défenderesse soutient que la demande de la demanderesse doit être déclarée non fondée.

D. QUALIFICATION DU CONTRAT

8.

Un contrat de voyage à forfait au sens de l'article 2, 3° 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 dénommée « loi du 21 novembre 2017 ») a été conclu en l'espèce

Cette qualification n'est pas sujette à discussion.

E. DISCUSSION

9.

Durant son séjour à Malaga, Melle B a été accueillie par et logée auprès de la famille M. Selon la défenderesse, il s'agit d'une famille hôte de confiance, accueillante, respectueuse et chaleureuse vis-à-vis de tous ses invités, avec laquelle elle collabore déjà depuis plusieurs années.

10.

La défenderesse estime qu'elle a tout mis en œuvre pour que le séjour de Mlle B se déroule de la manière la plus agréable possible.

Elle se réfère au témoignage de sa personne de contact sur place, Madame N, qui affirme avoir parlé avec Mlle B durant la première semaine de son séjour et résume son sentiment comme suit : « *To me it sounded more like a struggle to adapt to the HF experience* » (« *Pour moi, cela ressemblait plus à une lutte pour s'adapter à l'expérience d'une famille d'accueil* »).

Madame N affirme également savoir que la famille hôte fournissait le petit-déjeuner, bien qu'en appliquant une approche dite « *plus indépendante* », à savoir en mettant à dispositions des étudiantes un espace dans la cuisine chaque matin où elles pouvaient se servir elles-mêmes et préparer leur propre café ou céréales, etc.

11.

Selon la défenderesse il n'y a aucune preuve d'un traitement inadéquat de Mlle B. Elle se réfère également au rapport d'évaluation que la jeune fille a complété et d'où ne résultait aucune mauvaise note de sa part.

12.

Or, la demanderesse soulève à juste titre que le témoignage de Madame N dont question ci-avant ne fait état d'aucune question qui aurait été posée à la famille M, ni d'une quelconque visite sur place pour vérifier les conditions d'accueil et d'hébergement. L'affirmation par Mme N que Mlle B souffrait de mal du pays, ne représente quant-à-elle qu'un sentiment personnel et subjectif.

13.

En ce qui concerne le rapport d'évaluation de la jeune fille, il y a lieu de relever que celui est très général. Il peut tout au plus en être déduit que le « *accomodation* » était « *good* » et qu'elle a qualifié de « *satisfied* » son « *overall satisfaction* ». Pour les « *meals at host family* », Inès n'a pas donné de score. Le Collège arbitral est dès lors d'avis qu'il ne peut être tiré de cette évaluation des conclusions quant aux éléments factuels des reproches de la demanderesse.

14.

Celle-ci a apporté par ailleurs un témoignage d'une des cohabitantes de sa fille à Malaga, savoir Mlle O qui, dans son courriel du 1^{er} août 2023, affirme : « *I was hosted by Madam M in Malaga with EF for 4 weeks and I shared a room with Ms B. The host did not provide us breakfast and we had to buy it ourselves (but it was included in the price). The host was also rarely in the apartment, she was only there until she made the dinner and then she left* ». (« *J'étais logée chez Madame M à Malaga avec EF durant quatre semaines et j'ai partagé une chambre avec Mlle B. L'hôte ne nous fournissait pas de petit-déjeuner et nous devons l'acheter nous-mêmes (encore qu'il était inclus dans le prix). Aussi, l'hôte était rarement dans l'appartement. Elle était seulement présente jusqu'au moment où elle préparait le dîner et après elle partait* »).

Il n'y a *a priori* pas de raisons de douter de la crédibilité de ce témoignage, qui confirme bien l'absence de petit-déjeuner, d'une part, et le manque d'accueil personnalisé tel que promis par la défenderesse – le descriptif du cours fait état de : « *Spanish families are known to be very warm and welcoming* » et de : « *Deeper cultural immersion, learn how a Spanish family lives* » – d'autre part.

15.

Le Collège arbitral, se basant sur le témoignage susdit, est ainsi d'avis que la partie demanderesse a droit à une compensation pour cause du non-respect par la partie défenderesse de certains de ses engagements, à savoir l'absence de la fourniture d'un petit-déjeuner quotidiennement et le manque d'accueil personnalisé par la famille d'accueil.

Le montant réclamé à ce titre par la partie demanderesse, soit 1.245,00 EUR, manque toutefois de justification.

Le Collège arbitral est d'avis que le dommage subi par la partie demanderesse suite aux manquements susdits de la part de la partie défenderesse, peut être évalué *ex aequo et bono* à 200,00 EUR.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

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

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

Constate que la demande de la demanderesse à l'encontre de la défenderesse est recevable et fondée dans la mesure précisée ci-après.

Condamne la partie défenderesse au paiement à la demanderesse d'une compensation de 200,00 EUR.

Ainsi prononcé à l'unanimité, à BRUXELLES, le 21 mars 2024.