

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 05 JUIN 2025

En cause:

Madame **A**, de nationalité belge, née le 30 avril 1968, domiciliée à XXX – XXX

Demanderesse, ni présente, ni représentée à l'audience

Contre:

IV BV, ayant son siège XXX, Nederland – XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro NL000000

Défenderesse ni présente, ni représentée à l'audience

Nous soussignés :

Madame B, en sa qualité de présidente du collège arbitral ;

Monsieur C, en sa qualité de représentant des consommateurs ;

Monsieur D , en sa qualité de représentant des consommateurs ;

Monsieur E, en sa qualité de représentant de l'industrie du tourisme ;

Madame F, 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 G, 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 3 avril 2025 ;

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 ;

Vu la convocation des parties du 4 avril 2025 à comparaître à l'audience du 5 juin 2025 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 5 juin 2025.

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

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

1.

Le 10 avril 2023, la demanderesse réserve par l'intermédiaire du professionnel de voyage IV un voyage à forfait pour 1 personne en Turquie, à Antalya, du 16 avril 2023 au 30 avril 2023, voyage organisé par OV.

La réservation comprend les vols aller-retour, l'hébergement à l'hôtel Queen's Park Le Jardin, 5 étoiles en formule All-In.

Le prix du voyage s'élève à la somme de 788,00 EUR.

2.

Quelques jours avant son départ, la demanderesse contacte la défenderesse. Elle a découvert, après avoir réservé, sur le site Tripadvisor que l'hôtel Queen's Park Le Jardin accueille de nombreux chats errants, aussi bien aux alentours de l'hôtel que dans le restaurant. La demanderesse étant fortement allergique aux chats, elle ne peut absolument pas être en contact avec eux. Elle demande une annulation de la réservation ou une alternative. Elle fournit un certificat médical attestant de son allergie.

Dans les jours précédant le départ, elle envoie plusieurs demandes au service clients de IV par mail, téléphone, Facebook.

Elle obtient une réponse le 15 avril 2023, soit la veille du départ : cette annulation est impossible sans frais qui s'élèvent à 731 EUR.

La demanderesse décide de ne pas partir et poursuit ses demandes afin d'obtenir un remboursement du voyage, soit 788 EUR.

Ce remboursement lui est refusé par la défenderesse.

3.

Les parties n'aboutissent pas à un accord, de telle sorte que le 3 avril 2025, la demanderesse s'adresse à la Commission de Litiges Voyages pour faire trancher le litige.

La demanderesse réclame une indemnité de 788 EUR, soit le remboursement de la somme due pour le voyage.

2. Qualification de la relation contractuelle

Un contrat de voyage à forfait a été conclu 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 »).

La défenderesse a la qualité de détaillant au sens de l'article 2, 9° de la loi du 21 novembre 2017. IV agit en tant qu'« agent de voyage virtuel ». Il affiche sur son site web les offres d'un grand nombre d'opérateurs de voyage (voyagistes) et négocie des contrats de voyage (à forfait) avec les voyageurs.

La qualification juridique n'est pas contestée.

3. Discussion

3.1.Recevabilité

Aucune des parties ne contestant la recevabilité, le collège arbitral déclare la demande recevable.

3.2.Fondement

Sur base des documents déposés, le collège arbitral constate que le 10 avril 2023, la demanderesse a réservé un voyage de 15 jours pour une personne à Antalya par l'intermédiaire du site web du détaillant, la confirmation de réservation du même jour confirmant le contrat de voyage réservé.

La demanderesse a suivi l'ensemble du processus de réservation et a pu prendre connaissance de toutes les conditions applicables, qu'elle a acceptées lors de la confirmation du voyage.

La demanderesse n'a pas communiqué son allergie lors de la réservation.

Le fait que la présence de chats n'est pas mentionné dans le descriptif général de l'hôtel n'est pas problématique car ne fait pas partie des éléments principaux mentionnés d'habitude. La présence de chats errants est très fréquente dans les pays du Sud.

Le collège arbitral est d'avis que si la demanderesse a une telle allergie aux chats, qui l'a empêchée de partir en voyage, cette caractéristique essentielle aurait dû être mentionnée avant la conclusion du contrat. La demanderesse aurait dû s'en assurer au préalable.

La demande est non fondée.

PAR CES MOTIFS
LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable mais pas fondée ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 5 juin 2025