

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 20 janvier 2026**

**En cause**

Monsieur **A**, de nationalité belge, né le 13 avril 1950 et Madame **B**, de nationalité belge, née le 27 juin 1949, domiciliés ensemble à XXX – XXX ;

*Demandeurs, représentés à l'audience par Mr A*

**Contre**

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

*Défenderesse, représentée à l'audience par Mme C et Maître D, loco Maître E, avocat dont les bureaux sont situés 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 28 octobre 2025 ;
- Le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, 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 20 janvier 2026 ;
- L'instruction de la cause, faite oralement à l'audience 20 janvier 2026.

---

**Nous soussignés :**

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

Madame G, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur H, en sa qualité de représentant 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 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 K, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière,

**Avons rendu la sentence suivante :**

**A. LES FAITS PERTINENTS**

1.

Le Collège Arbitral reprend ci-après un exposé succinct des faits.

En mars 2025, les demandeurs ont réservé par l'intermédiaire de leur agence de voyage un voyage à forfait pour 2 personnes à Oman, ville de Mascate du 28 mars 2025 ou 14 avril 2025, organisé par la défenderesse.

La réservation comprenait les vols aller-retour de Bruxelles à Muscat International Airport via Doha avec CAE et la location d'une voiture format Toyota Yaris ou similaire.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 1.900,72 EUR.

2.

Le jour de leur départ, le 28 mars 2025, les demandeurs adressent à la défenderesse les plaintes suivantes au sujet du déroulement de leur voyage.

A l'aéroport, l'embarquement leur a été refusé par CAE pour visa non valide.

Les demandeurs ont expliqué que lors des démarches en ligne pour obtenir ce visa, un bug est survenu. Ils ont contacté l'Ambassade d'Oman qui leur a confirmé qu'ils pouvaient faire la demande de visa dès leur arrivée à Oman. Il leur a conseillé de prendre une capture d'écran comme preuve du bug et les aurait mal informés quant à la valeur de cette preuve à l'embarquement. L'agent à l'aéroport n'a pas accepté d'enregistrer les demandeurs malgré le document de l'ambassade.

3.

Le 5 mai 2025, les demandeurs ont adressé un courriel à la défenderesse par lequel ils sollicitaient, sur la base de la législation relative aux voyages à forfait et en l'absence de force majeure, le remboursement intégral du montant payé pour le voyage, ainsi qu'un dédommagement complémentaire.

Malgré l'intervention de Test-Achats, aucun accord amiable n'a pu être trouvé. Par conséquent, le 28 octobre 2025, les demandeurs ont saisi la Commission de Litiges Voyages afin de tenter de résoudre le différend.

**B. LES DEMANDES**

Les demandeurs réclament une indemnité de 2305,40 EUR, composé comme suit :

- 1.900,72 EUR comme remboursement intégrale du voyage à forfait ;
- 164,40 EUR pour les réservations de sièges non utilisées ;
- 90,00 EUR pour les frais d'arbitrage ;
- 70,92 EUR pour une nuit sur hôtel presque l'aéroport le jour en avance ;
- 45,00 EUR pour les frais d'annulation de l'hôtel en Oman ;
- 34,00 EUR pour les tickets de train de Remicourt à Bruxelles.

La partie défenderesse conclut au caractère non fondé de la demande.

### C. QUALIFICATION DE LA RELATION CONTRACTUELLE

4.

Une analyse du dossier démontre que 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 « la Loi ») est applicable au litige.

Entre les parties s'est formé un contrat de voyage à forfait au sens de l'article 2, 2° de la Loi.

La défenderesse a agi à l'égard en qualité d'organisateur au sens de l'article 2, 8° de la Loi.

Ces qualifications juridiques ne sont pas contestées.

### D. DISCUSSION

5.

Conformément à l'article 5 de la Loi, l'organisateur de voyages est tenu de fournir aux voyageurs des informations générales relatives aux formalités applicables au voyage, notamment en matière de passeport et de visa.

En l'espèce, il ressort du dossier que la défenderesse a renvoyé les demandeurs vers le site du SPF Affaires étrangères, soit une source officielle d'information. Il y était notamment fait état de la possibilité d'un visa à l'arrivée.

Le collège arbitral considère que le renvoi vers un site officiel constitue, en principe, une modalité suffisante d'exécution de l'obligation d'information, dès lors que l'organisateur n'est pas tenu de garantir l'exactitude permanente d'informations relevant de la compétence des autorités publiques.

Il ressort par ailleurs du dossier que la possibilité d'un visa à l'arrivée a été confirmée par plusieurs sources distinctes, à savoir les informations figurant sur le site du SPF Affaires étrangères et, selon les déclarations des demandeurs, celles communiquées par l'ambassade d'Oman.

Le collège arbitral estime que, lorsque plusieurs canaux officiels indépendants communiquent une information concordante, il ne peut être retenu que l'organisateur aurait fourni une information erronée ou trompeuse. Il ne saurait davantage lui être reproché de ne pas avoir fourni une information différente de celle qu'auraient communiquée les autorités elles-mêmes si elles avaient été consultées directement.

Il n'est dès lors pas établi que la défenderesse ait manqué à son obligation d'information précontractuelle.

6.

Force est de constater que les demandeurs n'ont pas sollicité l'assistance de l'organisateur avant le refus d'embarquement, de sorte que celui-ci n'a pas été mis en mesure d'intervenir ou de proposer une solution alternative. Toutefois, le collège considère que les demandeurs pouvaient légitimement estimer qu'aucune difficulté ne subsistait, dès lors que deux autorités publiques distinctes leur avaient confirmé l'absence d'obligation de visa préalable.

Dans ces circonstances, aucun manquement à l'obligation de diligence ne peut être retenu dans le chef des voyageurs.

S'agissant de l'exécution du voyage, le refus d'embarquement a été opposé par la compagnie aérienne CAE. Le collège relève que certains éléments du dossier pourraient laisser supposer une défaillance du transporteur

aérien. Il n'en demeure pas moins que ce refus d'embarquement a eu pour effet que l'intégralité du voyage à forfait n'a pas pu être exécutée.

Conformément à l'article 33 de la Loi, l'organisateur est responsable de toute non-conformité résultant d'un prestataire de services de voyage, sauf preuve contraire. En l'espèce, la défenderesse n'apporte pas la preuve que la non-exécution du voyage serait imputable à une cause exonératoire prévue par la loi.

7.

S'agissant des frais accessoires réclamés par les demandeurs, à savoir les frais d'hébergement à proximité de l'aéroport, les frais d'arbitrage, les frais de transport et les frais d'annulation d'un hôtel tiers, le collège constate que ces dépenses ont été librement engagées par les demandeurs auprès de tiers, en dehors du contrat de voyage à forfait. Il n'existe dès lors aucune base légale permettant d'en imposer le remboursement à l'organisateur.

Le collège retient dès lors l'existence d'une non-conformité affectant l'ensemble du voyage à forfait, ouvrant droit à la restitution du prix du voyage, tel que payé par les demandeurs.

\*\*\*

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable et partiellement fondée.

Condamne la défenderesse à payer la somme de 2.065,12 EUR aux demandeurs.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 20 janvier 2026