

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 21 novembre 2023**

**En cause :**

**Monsieur A**, de nationalité belge, né le 3 février 1978, domicilié à XXX, XXX

Agissant tant pour lui-même que pour son fils mineur, **Monsieur B**, né le 25 août 2012, et domicilié à la même adresse

*Demandeurs représentés à l'audience par Mr A*

**Contre :**

**IV SA**, 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 madame C, Head of Accounting – Process Management & Shop optimization et de monsieur D, district manager*

---

**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 14 septembre 2023 ;
- le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- la convocation des parties du 18 septembre 2023 à comparaître à l'audience du 21 novembre 2023 ;
- l'instruction de la cause, faite à l'audience du 21 novembre 2023.

---

**Nous, soussignés :**

- Maître E, avocat, en sa qualité de président du collège arbitral ;
- Madame F, en sa qualité de représentante des consommateurs ;
- Monsieur H, en sa qualité de représentant des consommateurs ;
- Monsieur H, en sa qualité de représentante de l'industrie du tourisme ;
- Monsieur I en sa qualité de représentant 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 J, en sa qualité de greffière,

**Avons rendu la sentence suivante :**

## **A. LES FAITS PERTINANTS**

### **1.**

Le 7 août 2023, les demandeurs ont réservé par l'intermédiaire de la défenderesse un voyage à forfait à Antalya (Turquie) du 14 au 23 août 2023 auprès de OV, organisateur de voyages établi en Allemagne et pas partie à la cause.

Le prix total de cette réservation était de 2.526,95 EUR.

Le voyage comprenait les vols aller et retour Bruxelles-Antalya et le séjour en chambre double dans l'hôtel *Dream World Palace*, en formule all-in.

### **2.**

Le 11 août 2023, n'ayant pas reçu les documents de voyage, les demandeurs contactent la défenderesse qui les informe, après avoir contacté l'organisateur, que le vol et, par conséquent, le voyage à forfait est annulé.

Les demandeurs réservent alors par l'intermédiaire de la défenderesse un nouveau voyage à forfait à Antalya (Turquie) pour la même période auprès du OV.

Cette réservation comprend les vols aller et retour Bruxelles-Antalya et le séjour en chambre double à l'hôtel Club Nena, 5\* en formule « all-in ».

Le prix total de cette réservation est de 2.932,83 EUR, soit 408.88 EUR plus cher que la première réservation.

Un geste commercial de 202.94 EUR est offert aux demandeurs.

### **3.**

Les demandeurs ne sont pas satisfaits de leur séjour à l'hôtel Club Nena. La nourriture était médiocre, l'une des machines à café était toujours en panne, le personnel était souvent impoli. Le petit déjeuner pour les personnes quittant l'hôtel pendant la nuit était composé d'un morceau de pain et de quelques olives. L'autocar qui devait venir chercher les demandeurs pour les amener à l'aéroport est arrivé avec 40 minutes de retard ce qui a causé un stress supplémentaire inutile.

### **4.**

Après leur retour, les demandeurs envoient un courriel à la défenderesse pour faire lui part de leur mécontentement. Ils demandent à connaître la raison exacte de l'annulation de la première réservation et expriment leur intention de se faire indemniser au vu des nombreux désagréments subis.

### **5.**

N'ayant pas reçu de réponse satisfaisante, les demandeurs se sont adressés à la Commission de Litiges Voyages afin d'entamer une procédure d'arbitrage.

## **B. PROCEDURE**

6.

Le Collège Arbitral, après examen du dossier, se déclare compétent pour connaître du litige.

## **C. DEMANDES**

7.

Les demandeurs demandent que la défenderesse soit condamnée à leur payer un dédommagement de « environ » 1.350 EUR, ce qui correspond à environ la moitié du prix de leur voyage.

## **D. QUALIFICATION JURIDIQUE DES PARTIES**

8.

La défenderesse a vendu aux demandeurs un voyage à forfait élaboré par OV en Allemagne, qui n'est pas à la cause.

Un contrat de voyage à forfait a ainsi été conclu entre les demandeurs et OV, qui doit être qualifié d'organisateur de voyages au sens de l'article 2, 8° 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 vendu ce voyage à forfait en tant que détaillant au sens de l'article 2, 9° de la loi du 21 novembre 2017.

## **E. LE FOND**

9.

Les demandeurs se plaignent essentiellement des éléments suivants : la nourriture était médiocre, l'une des machines à café était toujours en panne, le personnel était souvent impoli. Le petit déjeuner pour les personnes quittant l'hôtel pendant la nuit était composé d'un morceau de pain et de quelques olives. L'autocar qui devait venir chercher les demandeurs pour les amener à l'aéroport est arrivé avec 40 minutes de retard ce qui a causé un stress supplémentaire inutile.

Les plaintes portent en d'autres termes sur le deuxième hôtel, à savoir celui qui a été réservé après l'annulation du premier voyage.

Le Collège Arbitral constate que les demandeurs ne déposent que peu d'éléments de preuve dans leur dossier qui soutiennent leurs plaintes, dont, de surcroît, une partie sont de nature subjective (personnel impoli, qualité de la nourriture,...). Les plaintes subjectives, soit celles qui dépendent purement de l'appréciation personnelle du voyageur, n'entraînent pas automatiquement la responsabilité de l'organisateur et donc un droit à une indemnisation.

En revanche, il ressort de l'ensemble des éléments du dossier que la qualité du voyage ne répondait pas entièrement aux attentes légitimes des demandeurs.

Numéro de dossier : SA 2023-047

La défenderesse admet d'ailleurs les désagréments subis par les demandeurs et la qualité inférieure de l'hôtel, puisqu'elle offre aux demandeurs un montant de 250 EUR, malgré le fait qu'elle ne soit pas responsable de la qualité du voyage en tant qu'intermédiaire.

Le Collège Arbitral estime qu'une compensation de 250 EUR est suffisante au vu des éléments du dossier.

\*\*\*

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLÈGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour prendre connaissance de la demande des demandeurs,

Constata que la demande des demandeurs à l'encontre de la défenderesse est recevable et partiellement fondée.

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs une somme de 250 EUR.

Déboute les demandeurs du surplus de leur demande.

Ainsi prononcé à l'unanimité des voix à Bruxelles, le 21 novembre 2023.