

**SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES**  
**AUDIENCE DU 24 février 2026**

**En cause:**

Monsieur **A** de nationalité belge, né le 23 janvier 1992, et Madame **B**, de nationalité française, née le 06 avril 1992, domiciliés à XXX – XXX, et leurs enfants mineurs, **C**, de nationalité belge, né le 24 novembre 2020, et **D**, de nationalité belge, née le 20 février 2024, même adresse.

Demandeurs présents à l'audience

**Contre:**

La **SA OV**, ayant son siège à XXX, France – XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro FR000.000.000

Défenderesse ni présente, ni représentée à l'audience

**Nous soussignés :**

Madame E, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Madame F, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur G, en sa qualité de représentant des consommateurs ;

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

Madame I, 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 J, 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 1 décembre 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 8 décembre 2025 à comparaître à l'audience du 24 février 2026;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 24 février 2026.

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

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

1.

Le 14 février 2025, les demandeurs réservent par l'intermédiaire de l'agence de voyage OV un voyage à forfait pour 4 personnes en Italie, Cefalu, du 10 juillet 2025 au 20 juillet 2025, organisé par la défenderesse.

La réservation comprend les vols aller-retour, les transferts entre l'aéroport et l'hôtel et l'hébergement à l'hôtel Ô Club Experience Costa Verde Water Park & Spa 4 étoiles, en All-Inclusive.

Le prix du voyage s'élève à la somme de 5.268,00 EUR.

2.

Dès leur arrivée à l'aéroport de Palerme, le 10 juillet 2025, les demandeurs adressent à la défenderesse les plaintes suivantes au sujet du déroulement de leur voyage :

Il n'y a aucun transport prévu pour les amener à leur hôtel. Ils réservent un transport à leurs frais, pour l'aller et le retour.

Il n'y a pas non plus de réservation d'hôtel car la réservation n'a pas été prise en compte.

Ils sont relogés en urgence dans un autre hôtel. Les demandeurs estiment que les prestations de cet hôtel sont nettement inférieures à celle de l'hôtel réservé. Non seulement ils ne peuvent bénéficier que d'une formule demi-pension, même si le défendeur propose de rembourser les autres repas, la piscine et l'aire de jeu pour enfants sont nettement en dessous de la gamme du premier hôtel. Il n'y a pas d'Aqua Park pour les enfants et la plage est inaccessible car composée de galets et de rochers contrairement à celle du premier hôtel. Ils déplorent le manque d'infrastructures adaptées à leurs enfants.

Ils déplorent également le temps d'attente passé à l'aéroport à l'arrivée et la fatigue, le stress que cela a engendré.

OV a remboursé les frais de transfert aller-retour, soit 370 EUR ainsi que 105 EUR de frais d'accès piscine, soit 475 EUR au total.

Ils proposent également un bon d'achat d'une valeur de 150EUR, valable un an.

3.

Les défendeurs n'acceptent pas cette offre. En plus, ils reçoivent un message de la défenderesse leur invitant à payer des frais d'annulation pour une réservation antérieure, pour lequel le dossier est transféré au service recouvrement.

Les demandeurs s'adressent à la Commission de Litiges Voyages pour faire trancher le litige.

Les demandeurs réclament une indemnité de 4.500 EUR.

## 2. Qualification de la relation contractuelle

4.

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

Il résulte du bon de commande que la défenderesse a agi à l'égard en qualité d'organisateur au sens de l'article 2.20 de la Loi.

Entre les parties s'est formé un contrat de voyage à forfait au sens de l'article 2, 3° de la Loi.

La qualification juridique n'est pas contestée.

## 3. Discussion

Le collègue constate que la défenderesse ne conteste pas que :

- à l'arrivée à l'aéroport de Palerme le 10 juillet 2025, les demandeurs ont été confrontés avec le fait que leur hôtel n'avait jamais été enregistré par la défenderesse. La réservation initiale portait sur l'hôtel Costa Verde Water Park & Spa 4 \* en chambre standard et en formule tout inclus. Suite à l'erreur de la défenderesse, les demandeurs ont été relogés à l'hôtel Acacia resort Parco Dei Leoni 4 \*, en chambre triple et en formule tout inclus mais d'une qualité inférieure de la réservation originale.
- aucun transfert aller-retour a été réservé
- aucun des services promis pour les enfants était prévue (plage inaccessible, manque d'animation et d'Aqua Park réel )

Par ailleurs, la défenderesse a procédé au remboursement des frais de transfert aller-retour pour un montant de 370 EUR ainsi qu'au remboursement du Tessera Club à hauteur de 105 EUR pour l'entrée à un autre aqua Park, soit au total **475 EUR**.

Le premier jour du séjour (le 11 juillet 2025), un remboursement de **1.581 EUR** a été fait sur la carte visa du premier demandeur. Ce montant a été réclamé plusieurs mois après par la défenderesse en disant que c'était une erreur.

Le collège considère ce montant comme un remboursement en raison de la réservation d'un hôtel de qualité inférieure à celui initialement réservé par les demandeurs et donc d'une modification unilatérale par la défenderesse du contrat de voyage initial.

Enfin, le collège estime qu'une indemnité ex aequo et bono **de 250 EUR** peut être accordée pour le manque d'assistance de la part de la défenderesse à l'aéroport.

\*\*\*

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable et fondée dans la mesure indiquée ci-après

Confirme les paiements effectués par la défenderesse aux demandeurs, respectivement de 475 EUR et 1.581 EUR ;

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs une indemnité de 250 EUR ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 24 février 2026.