

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 03 MARS 2026

En cause de :

Madame **A** de nationalité belge, née le 01 mai 1985, et Monsieur **B**, de nationalité belge, né le 11 janvier 1987, domiciliés à XXX – XXX, ainsi que leurs enfants, **C** de nationalité belge, né le 17 octobre 2010 et **D**, de nationalité belge, née le 26 août 2021.

Demandeurs

N'étant ni présents, ni représentés à l'audience

Contre:

La **SAIV** ayant son siège à XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 000.000.000

Première défenderesse

Ayant comme conseil Maître E, Advocatenassociatie E dont les bureaux sont situés à XXX, XXX,

ne comparaisant pas à l'audience

Et

La **BV OV**, ayant son siège à XXX (Pays-Bas), XXX et inscrite à la Kamer van Koophandel (Pays-Bas) sous le numéro NL 000.000.000

Deuxième défenderesse

Ayant comme conseil Maître E, Advocatenassociatie E dont les bureaux sont situés à XXX, XXX,

ne comparaisant pas à l'audience

Nous, les 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 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 K, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

1. 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 06 janvier 2026 ;

Vu le dossier de procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;

Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;

Vu la convocation des parties à comparaître à l'audience du 03 mars 2026 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 03 mars 2026.

2. Les faits pertinents

1.

Le 16 mai 2025, les demandeurs ont réservé, par l'intermédiaire de la première défenderesse, un voyage à forfait pour 4 personnes en Egypte, à Marsa Alam, du 20 octobre 2025 au 04 novembre 2025, organisé par la deuxième défenderesse.

La réservation comprenait les vols aller-retour et l'hébergement à l'hôtel Jaz Elite Maraya 5 étoiles en All-In.

Le prix du voyage s'élevait à la somme de 5.888,54 EUR.

2.

Avant leur départ, le 01 octobre 2025, les demandeurs ont appris via un appel téléphonique de la première défenderesse que leur vol de retour était annulé et qu'au lieu de décoller le mardi 04 novembre 2025 à 15h50, un nouveau vol était prévu plus tôt, le 03 novembre 2025 à 9h30.

Le 07 octobre 2025, la première défenderesse a transmis aux demandeurs une proposition de la deuxième défenderesse, offrant un surclassement de chambre de « family superior garden

view » vers une « family superior seaside », ainsi qu'une indemnisation financière de 208 EUR, correspondant à la valeur d'une nuitée non consommée.

Le 08 octobre 2025, les demandeurs se sont plaints qu'ils perdent ainsi une nuitée d'hôtel, la totalité de la journée du 03 novembre ainsi que l'accès aux différentes activités, animations enfants, infrastructures de l'hôtel et les repas et boissons prévus dans leur formule All-In. Ils ont aussi fait valoir que ce changement provoque d'autres désagréments personnels, tels que la perte de leurs jours de congés professionnels, des frais supplémentaires à leur charge pour organiser leur retour depuis l'aéroport de Düsseldorf, un départ très matinal inconfortable avec des enfants, une perte de temps consacrée à préparer le dossier et réorganiser la fin du voyage. Ils ont réclamé soit une indemnisation de 2.020 EUR, soit la mise à disposition d'un vol retour alternatif.

La deuxième défenderesse a alors porté le montant de l'indemnisation à 500 EUR, à titre de geste commercial.

Cette offre a été rejetée par les demandeurs, qui ont finalement décidé d'exécuter le voyage, tout en formulant des réserves quant à l'obtention d'une indemnité ultérieure.

Après leur retour, les demandeurs ont introduit la présente procédure arbitrale.

3. Les demandes

Les demandeurs sollicitent la condamnation de la première et la deuxième défenderesses, in solidum, au paiement d'une indemnité de 2.420 EUR, qui se décompose comme suit :

- 820 EUR pour la perte de 2 jours sur place
- 600 EUR de préjudices familiaux et personnels
- 600 EUR de perte de jours de congés (150 EUR x 2 jours x 2 personnes)
- 400 EUR d'heures passées à tenter de régler le problème, monter le dossier.

La première défenderesse, en sa qualité de détaillant, demande au Collège arbitral de déclarer la demande recevable, mais non fondée.

La deuxième défenderesse, en sa qualité d'organisateur, demande au Collège arbitral de déclarer la demande recevable, mais non fondée.

4. Qualification juridique des relations contractuelles entre les parties

La première défenderesse a vendu aux demandeurs un voyage à forfait élaboré par la deuxième défenderesse.

La première défenderesse a ainsi agi comme détaillant au sens de l'article 2, 9° 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 « la Loi Voyage ») et la deuxième défenderesse comme organisateur au sens de l'article 2,8° de la Loi Voyage.

5. En ce qui concerne la demande dirigée contre la première défenderesse

Selon les principes de la Loi Voyage, le détaillant n'est pas responsable de la bonne exécution du voyage à forfait, cette obligation incombant uniquement à l'organisateur.

Etant donné que le litige porte sur un problème d'exécution du voyage, la demande telle que dirigée contre la première défenderesse est recevable mais non-fondée.

6. En ce qui concerne la demande dirigée contre la deuxième défenderesse

Les demandeurs ont été informés avant départ que leur vol de retour n'aurait pas lieu et serait remplacé par un vol un jour plus tôt, soit le 03 novembre 2025 à 9h30.

L'article 25 de la Loi Voyages dispose que si, avant le début du voyage à forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage, le voyageur peut, dans un délai raisonnable fixé par l'organisateur: 1° accepter la modification proposée, ou 2° résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

Le changement de date du vol de retour constitue, aux yeux du collège arbitral, une modification significative.

Dans le cas d'espèce, les demandeurs n'ont pas décidé de résilier le contrat, mais ils n'ont pas, non plus, renoncé à leur demande de dommages-intérêts. Ils ne sont pas partis en voyage sans réserve, maintenant expressément leur demande d'indemnité.

En application de l'article 38 de la Loi Voyage, le changement du vol de retour constitue une non-conformité, auquel l'organisateur n'a pas, ou n'a pas pu remédier, ce qui ouvre la voie au droit des demandeurs à une réduction de prix et/ou à un dédommagement.

Le collège arbitral constate que, mise à part le changement de vol, les demandeurs ont décidé de partir en voyage et que ce voyage répondait aux leurs attentes.

Au vu de tous les éléments du dossier, le collège arbitral estime que les demandeurs ont droit à une indemnisation pour les désagréments qu'ils ont subis, fixé *ex aequo et bono* à hauteur d'un montant de 500 EUR, qui correspond à l'offre qui avait été faite par la deuxième défenderesse.

PAR CES MOTIFS

LE COLLÈGE ARBITRAL

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

Constate que la demande à l'encontre de la défenderesse est recevable et partiellement fondée.

Condamne la deuxième défenderesse à payer aux demandeurs une somme de 500 EUR, qui correspond à la somme proposée par la deuxième défenderesse avant l'ouverture de la procédure d'arbitrage. .

Déboute les demandeurs du surplus de leur demande.

Ainsi prononcé à l'unanimité à Bruxelles, le 3 mars 2026.