

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 02 décembre 2025

En cause:

Madame A, de nationalité américaine, née le 9 novembre 1993, domiciliée XXX,XXX, USA

Madame B, de nationalité américaine, née le 11 juin 1992, domiciliée XXX,XXX, USA

Madame C, de nationalité américaine, née le 29 novembre 1992, domiciliée XXX,XXX, USA

Demandereses ni présentes, ni représentées à l'audience

Contre:

IV SCS, ayant son siège à XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 000.000.000

Représentée à l'audience par Maître D, dont les bureaux sont situés à XXX, XXX

Et

La SRL OV ayant son siège à XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000

Représentée à l'audience par Maître D, dont les bureaux sont situés à XXX, XXX

Nous soussignés :

Maître E, en sa qualité de présidente du collège arbitral ;

Monsieur F, en sa qualité de représentant des consommateurs ;

Monsieur G, en sa qualité de représentant des consommateurs ;

Madame 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 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 28 septembre 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 à comparaître à l'audience du 02 décembre 2025;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 02 décembre 2025.

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

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

1.

Le 18 janvier 2025, Monsieur KP a réservé un Global Journey Friendship Travel Package pour une groupe de 8 personnes, dont les demanderessees faisaient partie.

La réservation comprend le transfert de l'aéroport vers l'hébergement (B&B Jacob's Getaway) en date du 17 juillet 2025, le séjour au B&B Jacob's Getaway du 17 au 21 juillet 2025, le Full Madness Comfort Pass pour le festival Tomorrowland qui se déroule du 18 au 20 juillet 2025, les transferts journaliers vers le terrain du festival et le transfert de l'hébergement à l'aéroport le 21 juillet 2025.

Le prix total du voyage s'élève à la somme de 14.889,19 EUR. Le prix par personne est de 1.861,15 EUR.

2.

Le 16 juillet 2025, le main stage du festival Tomorrowland est détruit par un incendie.

Le 18 juillet 2025, l'organisateur confirme que le festival aura lieu. Une configuration alternative pour la scène principale a été construite et le programme sera exécuté comme prévu.

Ce même jour, les demanderessees réclament le remboursement intégral de leur forfait en signe de bonne volonté. Elles estiment que l'expérience proposée, c.à.d. la suppression de la scène principale et les modifications apportées au programme, ne sera pas à la hauteur des promesses du forfait VIP.

Début août, la défenderesse les informe qu'il n'existe aucun fondement légal ou contractuel pour accéder à la demande :

- Tous les services inclus dans le Travel Package – hébergement, transport et accès au festival - ont été fournis

- Le festival a eu lieu comme prévu avec toutes les performances conformément à la programmation initiale. Une nouvelle scène principale a été construite à temps pour d'assurer le bon déroulement de l'ensemble du programme.
- Le forfait a été exécuté correctement. Les éléments essentiels de la prestation ont été exécutés conformément au contrat. Bien que la scène principale d'origine soit un repère visuel du festival, sa reconstruction d'urgence et les différences de conception visuelle qui en résultent ne constituent pas juridiquement un manquement à une obligation essentielle ou fondamentale de la prestation.
- Le site a été déclaré sûr par les autorités.

Les demanderesses contestent ce point de vue, mais accepteraient un remboursement de 50 % de la somme due et des bons VIP pour le festival de 2026.

La défenderesse maintient sa position, après quoi les demanderesses font une proposition finale pour régler l'affaire à l'amiable.

Elles demandent un forfait de 1.700 EUR par personne, chiffré comme suit :

- le remboursement partiel du ticket - 600 EUR
- un voucher pour l'évènement 2026 - 600 EUR
- remboursement des frais de voyage et d'hébergement non remboursables - 500 EUR

La défenderesse confirme qu'elle maintient sa position et les demanderesses s'adressent à la Commission de Litiges Voyages où elles entament une procédure d'arbitrage.

2. Qualification de la relation contractuelle

3.

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.

Il résulte du bon de commande que la défenderesse, OV SRL a agi à l'égard des demanderesses 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.

Dans la mesure où aucun problème ne semble exister concernant la conclusion du contrat et l'obligation d'information, le revendeur, la SCS OV, peut être écarté.

3. Discussion

4.

Selon l'article 2, 13 ° de la loi du 21 novembre 2017 (Loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage) : « Pour l'application de la présente loi, on entend par:

13° non-conformité: l'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage compris dans un voyage à forfait; ».

En vertu de l'article 33 de la loi du 21 novembre 2017, l'organisateur du voyage est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

En ce qui concerne plus particulièrement l'article 33 de la loi sur les voyages, la Commission de Litiges Voyages a déjà jugé que l'organisateur a une obligation de résultat, qui le rend responsable dès qu'il y a non-conformité, c'est-à-dire dès que le voyage ne se déroule pas comme convenu. L'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage inclus dans un voyage à forfait est appelée une non-conformité.

En vertu de l'article 36 de la loi sur les voyages, si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier a la possibilité de le faire lui-même et de demander le remboursement des frais nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur fixe un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est nécessaire.

En vertu de l'article 48 de ladite loi du 21 novembre 2017, le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis. L'article 49 précise en outre que le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis.

Conformément à l'article 50 de la loi sur les voyages, le voyageur n'a pas droit à une indemnisation si l'organisateur démontre que la non-conformité est imputable :

1. au voyageur ;
2. à un tiers qui n'est pas impliqué dans l'exécution des services de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait et dont la non-conformité ne pouvait être prévue ou évitée ;
3. à des circonstances inévitables et extraordinaires.

Il appartient à l'organisateur de prouver que l'une des circonstances énumérées à l'article 50 de la loi sur les voyages s'est produite. L'article 50 de la loi sur les voyages impose explicitement la charge de la preuve à l'organisateur.

L'article 2, 12° de la loi sur les voyages définit les circonstances inévitables et extraordinaires comme suit :
« *circonstances exceptionnelles et inévitables: une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises*; ».

5.

Après avoir pris connaissance des pièces du dossier dont le questionnaire rempli par les demanderesses et après avoir entendu le conseil des parties défenderesses lors de l'audience, le Collège arbitral estime que, dans la présente affaire et sur la base des éléments qui lui ont été soumis pour appréciation par les parties, il existe suffisamment d'éléments ou de motifs pour conclure qu'il s'agit effectivement, *en l'espèce*, d'une circonstance inévitable et extraordinaire.

La plainte des demanderesses porte sur le fait que, en raison de la disparition de la Mainstage, détruite par un incendie le 16 juillet 2025, soit juste avant le début du Festival Tomorrowland, les services promis dans le VIP Package ne pouvaient plus être fournis.

Elles ont initialement demandé le remboursement intégral.

L'organisateur a toutefois fait valoir que tous les services avaient été fournis et que le fait de ne pas se présenter était finalement une décision personnelle qui ne pouvait donner lieu à un remboursement ou à une indemnisation.

Dans le cadre de la procédure devant la Commission de Litiges Voyages, les demanderesses réclament les montants suivants :

- 600,00 € remboursement partiel p.p.
- 600,00 € bon Tomorrowland p.p.
- 500 € remboursement frais voyage p.p.

Les demanderesses ne fournissent toutefois aucun élément de preuve concernant l'indemnisation qu'elles réclament, et encore moins pour la justifier de quelque manière que ce soit.

Outre le fait que la scène principale a été détruite par un incendie (mais a d'ailleurs été immédiatement remplacée), il apparaît que le festival Tomorrowland a bien eu lieu et que tous les services étaient bel et bien disponibles.

L'incendie constitue clairement et incontestablement une circonstance inévitable et extraordinaire.

Les organisateurs du Festival ont en outre déployé tous les efforts possibles pour que le Festival Tomorrowland se déroule dans les meilleures conditions possibles.

6.

Il ressort du dossier que tous les services de voyage étaient bien disponibles, notamment les transferts aller-retour entre l'aéroport et l'hébergement (B&B Jacob's Getaway), le séjour au B&B Jacob's Getaway, le Full Madness Comfort Pass pour le festival Tomorrowland et les transferts quotidiens vers le site du festival.

La demande des demanderesses semble principalement motivée par le fait que la scène principale initiale n'était plus disponible en raison de l'incendie. Non seulement cette scène principale a été immédiatement remplacée, mais rien n'indique qu'une scène principale d'un style particulier ait été explicitement promise.

Le festival a donc bien pu avoir lieu, certes avec une scène différente de celle initialement prévue, mais le service de transport était disponible et a pu être assuré.

La Commission de Litiges Voyages estime dès lors qu'il n'y a pas de non-conformité au sens de l'article 2, 13° de la loi sur les voyages, étant donné que les services de voyage, faisant partie du forfait, ont bien été exécutés, ou du moins étaient disponibles grâce aux efforts exceptionnels de l'organisation.

En l'absence de non-conformité, aucune réduction de prix ne peut donc être accordée sur la base de l'article 48 de la loi sur les voyages du 21 novembre 2017 et, pour la même raison, aucune indemnisation ne peut être accordée sur la base de l'article 49 de la loi sur les voyages du 21 novembre 2017.

Les demandes des demanderesses doivent donc être rejetées.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant de manière contradictoire à l'encontre de toutes les parties,

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

Mets IV SCS hors cause,

Déclare la demande des demanderesses à l'encontre de la défenderesse, OV SRL, recevable et non fondée.

Ainsi jugé à l'unanimité à Bruxelles le 2 décembre 2025