

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

En cause:

Madame **A**, de nationalité belge, née le 5 septembre 1981 et Monsieur **B** de nationalité belge, né le 1 juin 1985, domiciliés ensemble à XXX, XXX ainsi que leurs enfants mineurs **C**, de nationalité belge, né le 4 mars 2017 et **D**, de nationalité belge, née le 30 janvier 2019, même adresse.

Demandeurs présents à l'audience

Contre:

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

Défenderesse

Représentée à l'audience par Mme E, Quality Control Team

Nous soussignés :

Madame 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. 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 5 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 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 13 juillet 2025, les demandeurs réservent un voyage à forfait pour 4 personnes en Egypte, Marsa Alam du 16 juillet 2025 au 23 juillet 2025, voyage organisé par la défenderesse.

La réservation comprend les vols aller et retour entre Bruxelles et Hurghada, les transferts, l'hébergement à l'hôtel True Beach Resort, 5*, dans une chambre familiale en formule all-in.

Le prix du voyage s'élève à la somme de 2.546,00 EUR.

2.

Arrivés sur place à 3 heures du matin, les demandeurs constatent que la chambre attribuée ne comportait qu'un seul lit double et un sofa dur qui ne pouvait être considéré comme lit pour enfant. Les lits enfants manquent et la chambre était beaucoup trop petite pour être considérée comme chambre familiale.

Vu l'heure, le personnel de la réception promet une solution le lendemain matin. Toutefois, on dit aux plaignants que le canapé est considéré comme un lit d'enfant selon les normes de l'hôtel. Un matelas sera fourni, ce qui est absolument insuffisant pour les plaignants.

Les demandeurs contactent le représentant de la défenderesse par Whatsapp et le service client par courriel. Le 18 juillet 2025 un lit supplémentaire est installée dans la chambre et un bon à valoir de 100 euros est accordé à titre commercial. Le demandeur fait savoir que ce lit n'est confortable, mais vu que l'hôtel est complet, aucune autre solution ne peut être proposée.

Le 11 novembre 2025, la défenderesse propose de convertir le bon à valoir en espèces.

3.

Le 5 décembre, les demandeurs s'adressent à la Commission de Litiges Voyages pour faire trancher le litige.

Les demandeurs réclament une indemnité de 750 euros, soit 30% du prix total du séjour. Ils estiment que cette somme est raisonnable et proportionnelle à la non-conformité grave du logement (4 nuits non conforme sur 7), à l'absence d'assistance et préjudice réel.

La défenderesse propose un dédommagement de 100 euros.

2. 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.

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

3.1.

Les plaintes des demandeurs portent sur le manquement contractuel et la non-exécution de la prestation d'hébergement par la défenderesse et en particulier, une chambre familiale non-conforme c.a.d. une chambre familiale avec un grand lit pour quatre personnes .

Il n'est pas contesté par la défenderesse que pendant quatre nuits les demandeurs ont été logés dans une chambre ne comportant qu'un seul lit double sans lits supplémentaires, ni chambre séparée, ni installation conforme à la description contractuelle. La défenderesse a reconnu la plainte en proposant un bon de 100 EUR et un virement de 100 EUR sur le compte bancaire de demandeurs.

A base des photos et de réclamations officielles envoyées à OV les 17 et 25 juillet 2025, le collège arbitral considère une compensation de 100 EUR disproportionnée au regard du prix total du séjour, la durée du défaut et l'absence d'assistance réelle.

Le montant proposé de 750 EUR, correspondant à 30 % du prix du séjour, est considéré excessif étant donné qu'il :

- concerne un désagrément subi par les demandeurs pendant les quatre premiers jours de leur voyage,
- représente un tiers du prix total du voyage, soit 2 450 euros, alors que les demandeurs ont pu profiter des installations de l'hôtel

Le collège estime qu'une indemnité de 400 EUR ex aequo et bono constitue une compensation correcte pour les inconvénients subis par les demandeurs.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable et fondée dans le cas suivant ;

Condamne la défenderesse à payer un montant de 400 euro aux demandeurs

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