

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

**En cause:**

Monsieur **A**, de nationalité belge, né le 26 octobre 1987 , et Madame **B**, de nationalité belge, née le 01 mars 1991, domiciliés à XXX – XXX

Et **C** de nationalité belge, né le 30 septembre 2014, **D**, de nationalité belge, né le 07 novembre 2019, même adresse.

Monsieur **E**, de nationalité belge, né le 31 juillet 1952 et Madame **F**, de nationalité belge, née le 20 septembre 1964 , domiciliés XXX – XXX

Madame **G**, de nationalité belge, née le 20 octobre 1982 et Monsieur **H**, de nationalité italienne, né le 7 mars 1965, domiciliés XXX – XXX

Et **I**, de nationalité belge, né le 13 janvier 2007 et **J**, de nationalité belge, née le 19 mars 2009, même adresse.

Demandeurs

Représentés à l’audience par Mr A et Mme B

**Contre:**

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

Défenderesse

Représentée à l’audience par Maître K, Association d’avocats K dont les bureaux sont situés à XXX, XXX

**Nous soussignés :**

Madame L, en sa qualité de présidente du collège arbitral ;

Madame M, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur N, en sa qualité de représentant des consommateurs ;

Monsieur O, en sa qualité de représentant de l’industrie du tourisme ;

Madame P, 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 Q, 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 07 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.**

En août 2025, les demandeurs réservent par l'intermédiaire de l'agence de voyage IV un voyage à forfait pour 10 personnes en Turquie, à Bodrum, du 23 octobre 2025 au 29 octobre 2025. Ce voyage fut organisé par l'organisateur OV, XXX, XXX (Pays-Bas).

La réservation comprend les vols aller-retour, les transferts (à l'aller et au retour) entre l'hôtel et l'aéroport et l'hébergement à l'hôtel Bodrum Holiday Resort & Spa en All-Inclusive.

Le prix du voyage s'élève à la somme de 5.641,03 EUR.

**2.**

Après leur retour, le 31 octobre 2025, les demandeurs adressent à la défenderesse les plaintes suivantes au sujet du déroulement de leur voyage :

A l'aller :

A leur arrivée à Bodrum, la navette devant les amener à l'hôtel ne s'est jamais présentée. Ils ont trouvé un transport par leurs propres moyens.

Sur place, ils n'ont obtenu aucune réponse concernant l'absence de ce transport ni obtenu d'aide avant le dernier jour de leur séjour où ils ont reçu des excuses mais pas de proposition de compensation financière.

Au retour :

Le vol n'existe pas, les défendeurs achètent des billets d'avion à leurs propres frais et passent la nuit dans l'aéroport.

Ils estiment que l'appel reçu de la part de IV 4 heures après le signalement du problème les a laissés sans aide et sans solution.

Arrivés en Belgique, il n'y a pas de navette prévue, ils se retrouvent à nouveau sans assistance.

Après le dépôt de leur plainte, les demandeurs reçoivent une proposition de compensation comprenant :

- 200 EUR (Transfert à l'arrivée)
- 117 EUR (Transfert initialement réservé à l'arrivée)
- 2890,17 EUR (Nouveaux billets d'avion)
- 125,80 EUR (Boissons)
- 31,70 EUR (Autres boissons)
- 55,01 EUR (Déjeuner)
- 50,00 EUR (Frais téléphoniques)
- 40,00 EUR (Frais de parking)

Soit de de 3.510,00 EUR

Cette proposition a été refusée par les demandeurs.

**3.**

Les parties n'aboutissent pas à un accord, de telle sorte que le 07 décembre 2025, les demandeurs s'adressent à la Commission de Litiges Voyages pour faire trancher le litige.

Les demandeurs réclament une indemnité pour

- Le voyage : 5641,03 EUR
- Le supplément parking : 40 EUR
- Le transfert à l'arrivée : 200 EUR
- Les nouveaux billets d'avion : 2890,17 EUR
- Les boissons 125,80 EUR
- Les autres boissons : 31,70 EUR
- Le déjeuner : 55,01 EUR
- Les frais téléphoniques : 50 EUR
- Une indemnité préjudice moral (10 x 400 EUR) : 4000 EUR
- Une indemnité de perte de revenus (4 x 400 EUR) : 1600

Soit 14.633,71 EUR.

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 de détaillant au sens de l'article 2.20 de la Loi mais pas en qualité d'organisateur. Le collège arbitral constate que le voyage constitue un voyage

à forfait organisé et exécuté par OV, comme il ressort tant des documents contractuels que des pièces produites par les demandeurs. Cette qualification n'est nullement contestée par les demandeurs. Le contrat de vente prévoit expressément «OV comme organisateur de voyages ».

Cette description est déterminante sur le plan juridique. Elle implique que les obligations substantielles relatives à la conformité du voyage, à l'exécution des prestations et à l'assistance en cas de de difficultés incombent exclusivement à l'organisateur, conformément aux articles 33 et suivants de la Loi sur les voyages. Le fait que la défenderesse a procédé à la vente du voyage n'impliquerait aucune responsabilité quant à sa bonne exécution.

### 3. Discussion

Les interventions de la défenderesse postérieures à la survenance des difficultés invoquées ne peut être pas considérées comme une reconnaissance de responsabilité. Le collège les considère comme un geste commercial.

La défenderesse a assuré une médiation active à la suite de laquelle OV a procédé au remboursement intégral de l'ensemble des frais établis pour un montant total de 3.510 € à IV . Lors de l'audience, IV a confirmé être disposé à verser ce montant aux demandeurs, ce qui a été pris en compte par le collège .

Le collège décide que IV doit verser cette somme aux demandeurs.

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable mais non fondée

Décide que IV doit verser aux demandeurs la somme de 3 510 €

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