

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 31 mars 2026

En cause :

Monsieur **A** de nationalité italienne, né le 09 juin 1959, et Madame **B**, de nationalité italienne, née le 28 septembre 1963, domiciliés à XXX – XXX

Demandeurs, présents à l'audience

Assistés de Mme C, gérante de l'agence IV, ayant son siège à XXX, XXX

Contre :

La **SA OV**, ayant son siège XXX - XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 00000000000

Défenderesse

Représentée à l'audience par Mr D (legal), Mme E (legal), Mme F (quality and aftersales manager) et Mme G (customer relations)

Nous soussignés :

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

Madame I, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Madame J, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Madame K, en sa qualité de représentante de l'industrie du tourisme ;

Madame L, 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 M, 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 15 janvier 2026 ;

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 31 mars 2026 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 31 mars 2026.

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

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

1.

En janvier 2025, les demandeurs réservent par l'intermédiaire de l'agence de voyage IV un voyage à forfait pour 2 personnes en Sicile, Cefalu, du 24 juillet 2025 au 07 août 2025, organisé par la défenderesse.

La réservation comprend les vols aller-retour et l'hébergement à l'hôtel Santa Lucia trois étoiles en demi-pension.

Le prix du voyage s'élève à la somme de 3.755,00 EUR.

2.

Après leur retour, le 13 août 2025, les demandeurs adressent à la défenderesse les plaintes suivantes au sujet du déroulement de leur voyage :

La chambre d'hôtel est sale et le mobilier est abîmé (rouille et moisissures sur les châssis, le moteur de la climatisation en terrasse et dans la salle de bain, prises de courant détachées du mur, literie tachée, meubles en mauvais état).

La climatisation souffle et éparpille dans la chambre la couche de poussière se trouvant au-dessus de l'armoire.

Les repas ne sont pas à la hauteur des attentes des demandeurs qui décident de manger en dehors de l'hôtel malgré leur demi-pension. Ils ne prendront que 4 repas à l'hôtel sur leur séjour.

L'infrastructure de la piscine est dégradée, les carrelages du sol sont cassés ainsi que les grilles protégeant l'évacuation de l'eau. Les transats ne sont pas nettoyés (excréments d'oiseaux), ainsi que les sanitaires communs où il n'y a pas de savon pour les mains, de sèche-mains et où le papier toilette est déposé à même le sol.

L'état général de l'hôtel est délabré : l'ensemble manque d'entretien et de nettoyage.

Les demandeurs estiment n'avoir pas reçu l'aide nécessaire du personnel sur place lors de leur plainte à la direction de l'hôtel.

La défenderesse propose un bon à valoir de 100€, refusé par les demandeurs.

Lors de leur seconde plainte, elle leur propose un bon à valoir de 200€, également refusé par les demandeurs.

3.

Les parties n'aboutissent pas à un accord, de telle sorte que le 15 janvier 2026, les demandeurs s'adressent à la Commission de Litiges Voyages pour faire trancher le litige.

Les demandeurs réclament une indemnité de 2.450 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

5.

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 des litiges relatifs aux 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.

6.

En vertu de l'article 34 de la loi sur les voyages, le voyageur informe l'organisateur, sans retard excessif et eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.

Le contenu de cet article figure également dans les Conditions générales de la Commission des litiges en matière de voyages, et notamment dans les articles suivants :

Article 12 : Non-conformité pendant le voyage

12.1 Le voyageur informe l'organisateur, sans retard de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.

Article 17 : Procédure de plaintes

17.2

Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat de voyage à forfait doivent être introduites le plus vite possible sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

17.3

Les plaintes qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante ou qu'il était impossible de formuler sur place doivent être introduites sans retard après la fin du voyage auprès de l'organisateur ou du détaillant de manière pouvant servir de preuve.

7.

Le Collège arbitral constate qu'il existe une discussion quant au moment où les problèmes ont été signalés à l'Organisateur.

L'Organisateur du voyage fait valoir que les problèmes n'auraient été signalés qu'à la fin du voyage, ce qui l'aurait privé de toute possibilité d'intervenir et d'apporter une solution, telle qu'un changement d'hôtel ou même un rapatriement.

L'Organisateur du voyage ne conteste pas qu'il y ait eu non-conformité (prises électriques défectueuses et non conformes, climatisation inutilisable, entretien des abords de la piscine négligé), mais d'autres éléments transmis ne font état d'aucune non-conformité et le nombre d'étoiles de l'hôtel, évoqué pour appuyer cette réclamation, est erroné puisqu'il n'en détient que 3.

Les demandeurs affirment en revanche qu'ils auraient signalé les problèmes dès le début, mais n'apportent aucune preuve à l'appui de cette affirmation.

Il s'avère également qu'ils ont contacté l'agence de voyages, qui leur a conseillé de signaler les problèmes sur place. L'agence de voyages aurait également contacté l'Organisateur du voyage à ce sujet, mais cela n'est étayé par aucun document.

Les demandeurs ne démontrent donc pas que les problèmes ont été signalés en temps utile et que les articles susmentionnés ont été respectés.

En l'absence de preuve d'une notification en temps utile à l'organisateur, les demandeurs ont considérablement limité les possibilités de l'Organisateur d'offrir des mesures de réparation, ce qui est contraire à leur obligation de moyens telle qu'énoncée à l'article 34 et au droit général des obligations (bonne foi et réduction du préjudice).

8.

D'autre part, les photos montrent clairement qu'il y avait effectivement des problèmes dans l'hôtel en question et qu'il s'agit donc d'un cas de non-conformité.

Il ne peut être contesté, au vu des photos présentées par les demandeurs, que la propreté de la chambre et la salle de bain laissait à désirer.

Il est également apparu – et la partie défenderesse ne le conteste pas – qu'il y avait des prises électriques défectueuses et non conformes, climatisation inutilisable, entretien des abords de la piscine négligé.

Il est clair que tous ces problèmes ont eu un impact considérable sur les vacances des demandeurs.

9.

Tenant compte de ces non-conformités la partie défenderesse a proposé aux demandeurs une compensation de 300,00 EUR en forme de valoir.

Or, le Collège arbitral partage l'avis des demandeurs que cette compensation ne constitue pas une indemnisation satisfaisante, vu la gravité des non-conformités relevées.

Le Collège arbitral évalue la compensation à laquelle les demandeurs peuvent prétendre *ex aequo et bono* à 500,00 EUR, soit environ 15 % du prix de voyage.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Après avoir entendu les parties,

Se déclare compétent pour prendre connaissance de la demande,

Déclare que la demande des demandeurs à l'encontre de la défenderesse est recevable et fondée dans la mesure précisée ci-après.

Condamne la partie défenderesse au paiement effectif aux demandeurs d'un montant de 500,00 EUR à titre de réduction de prix appropriée.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 31 mars 2026