

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

En cause :

Madame A de nationalité belge, née le 09 décembre 1986, et Monsieur B, de nationalité belge, né le 03 mars 1984, domiciliés à XXX – XXX
Et leurs enfants, C, de nationalité belge, né le 09 juin 2020 et D, de nationalité belge, né le 20 février 2015, même adresse.

Demandeurs

Représentés à l’audience par Maître E, loco Maître F et G, avocat à XXX, XXX (Réf. VZ/CBA/2024/0968)

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

Première défenderesse

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

La OV BV, ayant son siège à XXX, XXX – XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro NL00000000

Deuxième défenderesse

Représentée à l’audience par Madame I

Nous soussignés :

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

Madame K, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Madame L, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Madame M, en sa qualité de représentante de l’industrie du tourisme ;

Madame N, 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 O, 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 09 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 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 2024, les demandeurs réservent par l'intermédiaire de l'agence de voyage IV un voyage à forfait pour 4 personnes en Espagne, à Gran Canaria, du 16 juillet 2024 au 27 juillet 2024, organisé par la deuxième défenderesse, OV.

La réservation comprend les vols aller-retour, les transferts et l'hébergement à l'hôtel Maspalomas Resort by Dunas en All-Inclusive.

Le prix du voyage s'élève à la somme de 5088,00 EUR.

2.

Sur place, et à leur retour en avril 2025 les demandeurs adressent à la défenderesse les plaintes suivantes au sujet du déroulement de leur voyage :

Des 5 piscines pour enfants, seules deux piscines sont accessibles, ainsi que deux piscines pour adultes, contrairement à la description de l'hôtel. Les autres piscines sont réservées aux clients de la section « Suites & Villas by Dunas ».

Les demandeurs ont réservé cet hôtel pour ses nombreuses piscines.

Ils constatent également que :

- Certaines parties de l'hôtel sont en travaux
- Il n'y a que deux établissements pour se restaurer accessibles à pied.
- Les installations sont vétustes.

- La piscine principale a été fermée une journée complète durant leur séjour.
- Les collations sont insuffisantes.

La défenderesse propose lors de la plainte sur place 50€ de dédommagement, refusés par les demandeurs. Suite au courrier du mois d'avril 2025, la partie défenderesse propose 250€ de dédommagement, également refusés par les demandeurs.

3.

Les parties n'aboutissent pas à un accord, de telle sorte que le 09 janvier 2026, les demandeurs s'adressent à la Commission de Litiges Voyages pour faire trancher le litige.

Les demandeurs réclament une indemnité de 1.200 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 deuxième défenderesse OV 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.

IV est intervenue uniquement en qualité de détaillant. Cette qualification 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 que le problème concernant les piscines a été signalé immédiatement pendant les vacances. Cela ressort clairement des messages WhatsApp et du formulaire rempli sur place.

À ce moment-là, aucune solution concrète n'a été proposée, mais uniquement une indemnisation de 50,00 €, que les demandeurs n'ont pas acceptée.

Après le retour, la deuxième défenderesse a, le 28 juillet 2025, en complément de la réduction précédemment offerte et à titre de geste commercial, proposé une compensation financière totale de 250,00 €.

À leur retour, les demandeurs ont contacté leur assurance de protection juridique DAS. En raison d'un problème lié à un e-mail qui s'était retrouvé dans le dossier SPAM, il s'avère que la plainte officielle n'a été déposée par leur avocat que quelques mois plus tard.

Dans la mesure où les problèmes ont clairement été signalés pendant le séjour et qu'aucune solution concrète n'a été proposée, le Collège arbitral estime que la plainte peut encore être traitée.

De plus, la deuxième défenderesse ne conteste pas que le site web contenait des informations erronées.

Dans la mesure où les informations pertinentes, à savoir « cinq piscines pour enfants », sont présentées comme des arguments de vente uniques tout en haut du site web, sur la première page, le Collège arbitral estime qu'il s'agit là d'une erreur flagrante qui a induit les demandeurs en erreur.

Le fait qu'il soit finalement précisé, plus bas dans le texte, qu'il s'agit de « deux piscines pour enfants et deux piscines pour adultes » n'y change rien.

Il s'avère que l'Organisateur du voyage a finalement proposé un montant de 300,00 € sous la forme d'un bon d'achat.

Or, le Collège arbitral partage l'avis des demandeurs que cette compensation ne constitue pas une indemnisation satisfaisante vu l'erreur grave dans la brochure sur le site web de OV.

Le Collège arbitral évalue la compensation à laquelle les demandeurs peuvent prétendre *ex aequo et bono* à 500,00 EUR, soit environ 10 % du prix de voyage.

Dans la mesure où aucun problème ne semble exister concernant la conclusion du contrat et l'obligation d'information, le revendeur, la SA IV, peut être mise hors cause.

Le Collège arbitral estime dès lors que la compensation de 500,00 EUR est due par la deuxième défenderesse, OV.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Après avoir entendu les parties,

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

Met la partie IV hors cause,

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

Condamne la deuxième 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