

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 03 février 2026

En cause:

Monsieur **A**, de nationalité française, né le 20 mai 1960, et Madame **B**, de nationalité française, née le 24 septembre 1960, domiciliés à XXX – XXX – France

Monsieur **C**, de nationalité française, né le 01 juin 1993, et Madame **D**, de nationalité française, née le 27 novembre 1992, domiciliés à XXX – XXX - France

Monsieur **E**, de nationalité française, né le 27 juin 1994, et Madame **F**, de nationalité française, née le 02 mars 1995, domiciliés à XXX – XXX – France

Madame **G**, de nationalité française, née le 12 février 1990, domiciliée à XXX – XXX - France

Demandeurs

Ni présents, ni représentés à l'audience

Contre:

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

Défenderesse

Représentée à l'audience par Maître H (INTAKT) et I, avocat dont les bureaux sont sis XXX, XXX

Nous soussignés :

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

Madame K, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur L, en sa qualité de représentant des consommateurs ;

Monsieur M, en sa qualité de représentant de l'industrie du tourisme ;

Monsieur N, 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 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 01 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 03 février 2026 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience 03 février 2026.

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

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

1.

En octobre 2024, les demandeurs réservent par l'intermédiaire de leur agence de voyage un voyage à forfait pour 7 personnes en Turquie, à Antalya du 31 mai 2025 au 09 juin 2025, organisé par la défenderesse.

La réservation comprend les vols aller-retour et l'hébergement au club Palmiye en All-In.

Le prix du voyage s'élève à la somme de 18.098,00 EUR.

2.

Sur place, le 03 juin 2025, et après leur retour, les demandeurs adressent à la défenderesse via la responsable de leur agence, madame P, les plaintes suivantes au sujet du déroulement de leur voyage :

30 minutes avant le décollage, la compagnie aérienne CAE entame une grève sauvage, le vol est annulé. Les demandeurs tentent de contacter le service d'assistance OV sans y parvenir immédiatement. Lorsqu'ils obtiennent une réponse, ils sont rebookés sur un vol, le lendemain matin. Ils engagent alors des frais d'hôtel, de repas et de transfert d'aéroport pour un montant de 1.321 EURO.

Au retour, à cause d'un nouveau retard de vol, ils doivent également modifier leurs réservations de vol et de train afin de rentrer chez eux pour un montant de 1.071 EURO.

OV offre un bon pour la première nuit perdue mais ne prendra pas à sa charge le reste des frais concernant l'hébergement, les repas et les transferts à la suite de l'annulation du vol aller, estimant que c'est à CAE de les assumer. OV refuse également de prendre à sa charge les coûts concernant les modifications de transport à la

suite du retard du vol retour, car le vol choisi par les demandeurs a entraîné un changement d'aéroport. OV estime dès lors que les frais liés à ce changement ne peuvent être imputés au tour-opérateur.

3.

Les parties n'aboutissent pas à un accord, de telle sorte que le 01 décembre 2025, les demandeurs s'adressent à la Commission de Litiges Voyages pour faire trancher le litige.

Les demandeurs réclament une indemnité de 1.321 EURO et de 1.071 EURO, soit 2.392 EURO.

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

5.

En vertu de l'article 43 de la loi sur les voyages, l'organisateur apporte sans retard excessif une assistance appropriée au voyageur en difficulté, y compris dans les circonstances visées à l'article 39, notamment:

1° en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire;

2° en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

Dans le cas présent, la défenderesse devait fournir l'assistance requise lorsque les demandeurs, en raison d'une grève sauvage au sein de la compagnie aérienne Transavia, n'ont pas pu embarquer le 31 mai 2025.

La suppression du vol et l'absence de liaisons alternatives le même jour ont contraint les demandeurs à passer la nuit à Paris, ce qui a engendré des frais supplémentaires.

Les demandeurs ont demandé à la défenderesse de rembourser ces frais.

Dans de tels cas, le voyageur peut s'adresser à l'organisateur du voyage sur la base de la loi sur les voyages à forfait.

Dans une telle situation, le voyageur peut légitimement invoquer le règlement UE 261/2004, mais uniquement à l'égard de la compagnie aérienne. Dans ce cas, les demandeurs pourraient donc également s'adresser à Transavia. Toutefois, cette partie n'est pas concernée et cela ne relève en aucun cas de la compétence du Collège arbitral. Par conséquent, le Collège arbitral ne se prononcera pas sur l'application du règlement UE 261/2004.

Le Collège arbitral estime en revanche que la défenderesse devait fournir l'assistance nécessaire en vertu de l'article 43 de la loi sur les voyages.

6.

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.

En l'occurrence, la défenderesse a accordé une réduction de prix correspondant à la première nuitée en Turquie et semble avoir prévu un remboursement sous forme d'un avoir (1x670 EUR, 1x395 EUR et 1x170 EUR) conformément à sa procédure interne (courriel du 9 septembre 2025), en marquant son accord pour rembourser ces sommes sur le compte des demandeurs s'ils le souhaitent.

Le montant total de cette réduction de prix s'élève donc à 1.235,00 EUR.

7.

Il ressort du dossier que la défenderesse a rapidement pris les mesures nécessaires et a organisé de nouveaux vols. Compte tenu de la taille du groupe (11 personnes au total), un départ le même jour s'est avéré impossible et le départ n'a pu avoir lieu que le lendemain.

Les frais liés au nouveau vol ont été pris en charge par la défenderesse.

Selon le questionnaire, les demandeurs réclament encore les montants suivants :

- 1.321 EUR de frais pour 1 nuit d'hôtel, 3 repas et 1 transfert de l'aéroport à Paris
- 1.071 EUR de frais dus au retard du nouveau vol retour.

Étant donné que les frais d'hébergement à Paris s'avèrent supérieurs à ceux de la première nuit manquée en Turquie, le Collège arbitral estime que la différence entre les deux montants (à savoir 1.321 EUR – 1.235 EUR = 86,00 EUR) est encore due par la défenderesse aux demandeurs.

Les autres frais concernent des frais qui ne relèvent pas du voyage à forfait et pour lesquels la défenderesse ne peut donc être tenue responsable.

8.

Compte tenu des éléments susmentionnés, le Collège arbitral estime donc que la défenderesse est redevable envers les demandeurs d'un montant de 1.321,00 €, compte tenu toutefois du montant de 1.236 EUR déjà accordé par la défenderesse.

Le Collège arbitral estime en outre que l'avoir de 1.236,00 EUR doit être converti en un paiement si les demandeurs expriment le souhait d'obtenir un paiement plutôt qu'un avoir.

* * *

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

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

Déclare la demande recevable et fondée dans la mesure indiquée ci-après ;

Condamne la défenderesse à verser aux demandeurs la somme de 1.321,00 € sous déduction de la somme déjà accordée de 1.236 EUR, étant entendu que l'avoir de 1.236,00 EUR doit être converti en un paiement si les demandeurs indiquent qu'ils souhaitent un remboursement plutôt qu'un avoir ;

Rejette le surplus ou les autres demandes comme non fondées ;

Ainsi jugé à unanimité à Bruxelles le 03 février 2026