

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

En cause:

Madame A de nationalité belge, née le 21 janvier 1981, domiciliée à XXX –XXX, et ses enfants B, de nationalité belge, née le 07 octobre 2011 et C, de nationalité belge, née le 15 avril 2013, même adresse.

Demanderesses

Représentés à l’audience par Mme A

Contre:

La SA IV, ayant son siège 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 D, Association d’avocats D dont les bureaux sont situés à XXX, XXX

et

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

Deuxième défenderesse

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

Nous soussignés :

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

Madame F, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur G, en sa qualité de représentant des consommateurs ;

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

Madame I, 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 J, 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 02 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 16 juin 2025, la demanderesse réserve par l'intermédiaire de la première défenderesse un voyage à forfait organisé par la deuxième défenderesse pour 3 personnes en Espagne, aux Îles Canaries, à Fuerteventura, du 06 juillet 2025 ou 13 juillet 2025.

La réservation comprend les vols aller-retour et l'hébergement à l'hôtel SBH Costa Calma Beach Resort quatre étoiles en All-Inclusive.

Le prix du voyage s'élève à la somme de 2.515,49 EUR.

2.

Sur place, le 06 juillet 2025 et après son retour, le 15 juillet 2025, la demanderesse adresse aux défenderesses les plaintes suivantes au sujet du déroulement de son voyage :

L'hôtel ne correspond pas à un hôtel quatre étoiles :

- L'hôtel dans son ensemble est dans un état de délabrement avancé.
- Le bar de la piscine est fermé et à l'abandon
- L'offre des repas en All-Inclusive est médiocre et la vaisselle n'est pas propre.

- La piscine est dans un état délabré qui représente un danger (pont de bois fragilisé, mosaïques décollées,...)
- La literie est inconfortable.
- La climatisation est excessivement bruyante car ancienne.

Suite à la plainte de la demanderesse, une alternative lui a été proposée sur place mais moyennant un coût de 500 EURO supplémentaires.

Cette proposition a été refusée par la demanderesse.

La demanderesse a ensuite changé de chambre, mais elle estime que cela n'a pas amélioré son confort puisque c'est l'hôtel dans son ensemble qui pose problème.

Le 16 septembre 2025, un avoir de 115, 90 EURO est proposée par OV à la demanderesse qui refuse cette compensation.

3.

Les parties n'aboutissent pas à un accord, de telle sorte que le 02 décembre 2025, la demanderesse s'adresse à la Commission de Litiges Voyages pour faire trancher le litige.

La demanderesse réclame une indemnité 999 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.

5.

Ce n'est pas contesté par les parties, que IV est intervenu en qualité d'intermédiaire et que OV est intervenu en tant qu'organisateur de voyage. Les deux premiers moyens développés par les défenderesses ont ainsi été rejetés.

3. Discussion

3.1.

A base des pièces au dossier, le collège estime que la deuxième défenderesse a manqué à son obligation d'information précontractuelle, étant donné que la demanderesse a dû constater, à son arrivée à l'hôtel, que celui-ci était en état délabré et ne correspondait pas à ce qu'elle avait réservé auprès de la

première défenderesse. IV s'est fondée sur les informations qui lui ont été fournies par OV et, en tant que détaillant, le collège ne voit aucune faute dans le chef de IV concernant la non-conformité des prestations fournies par rapport à la réservation effectuée.

L'hôtel ne répondait pas aux exigences d'un hôtel quatre étoiles. Sur la base des photos fournies, le collège constate que le mobilier semblait usé et que la piscine était peu entretenue et présentait un danger en raison de barrières instables.

Après une plainte déposée sur place par la demanderesse, cela a également été reconnu par les défendeurs, qui ont présenté leurs excuses pour ce problème connu.

Étant donné qu'un changement de chambre ne résoudrait pas le problème, il a été proposé à la demanderesse, après trois jours, de changer d'hôtel moyennant un supplément de 500 €, ce que la demanderesse n'a pas jugé souhaitable. Il n'y a donc pas eu de changement d'hôtel .

Lorsque la demanderesse a choisi de faire une réservation auprès une agence, plutôt que sur Internet, c'était dans le but d'obtenir davantage d'informations et d'expertise. On aurait pu s'attendre à ce que à ce que la demanderesse soit informée de la note moyenne de 6,6/10 attribuée à l'hôtel sur Tripadvisor. Une telle note ne correspond pas à ce que l'on peut attendre d'un hôtel quatre étoiles.

Le collège arbitral estime que les photos, la plainte déposée sur place par la demanderesse et reconnue par les défendeurs, ainsi que l'offre commerciale de la deuxième défenderesse, constituent des éléments objectifs démontrant que le séjour vendu ne correspondait pas à ce que l'on pouvait attendre d'un hôtel quatre étoiles.

Compte tenu de l'état délabré de l'hôtel et du service limité offert, le collège estime que la compensation de 999 € réclamée par la demanderesse est raisonnable et fondée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable et non fondée à l'égard de la première défenderesse ;

Déclare la demande recevable et fondée à l'égard de la deuxième défenderesse ;

Condamne la deuxième défenderesse à payer à la demanderesse le montant de 999 € ;

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 24 février 2026