

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

**En cause:**

Monsieur **A**, de nationalité belge, né le 09 mai 1984 et Madame **B**, de nationalité belge, née le 10 février 1991, domiciliés à XXX – XXX ainsi que leurs enfants Monsieur **C**, de nationalité belge, né le 24 juillet 2019 et Monsieur **D**, de nationalité belge, né le 26 avril 2024, même adresse.

Demandeurs présents à l'audience

**Contre:**

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

Défenderesse

Représentés à l'audience par Mr **E**, Quality Team Supervisor

**Nous soussignés :**

Madame F, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Madame G, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur H, en sa qualité de représentant des consommateurs ;

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

Madame J, 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 K, 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 12 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 20 juillet 2025, les demandeurs réservent par le site de IV un logement pour 4 personnes en France à Olonne - sur - Mer, du 02 août 2025 au 09 août 2025, organisé par la défenderesse.

La réservation comprend le logement dans un hébergement dit maisonnette « Les Grands Rochers » pour 6 personnes avec bain ou douche et kitchenette.

Le prix du voyage s'élève à la somme de 1.756,00 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 :

Le logement ne correspond pas à la description se trouvant sur le site internet de l'agence :

- Le jardin est entouré de murs et d'une haie, il n'y a pas de vue dégagée.
- Le logement est sale (cuisine, four micro-onde, chambre des enfants, ...), le ménage n'a visiblement pas été fait avant leur arrivée.
- Le logement leur semble vétuste et fort abîmé (murs, vaisselle, etc.).
- Le logement est sombre.
- Il n'y a pas de lit adapté ni de chaise haute pour leur enfant âgé de 15 mois.

En raison d'une forte affluence de vacanciers, il n'a pas été possible de reloger la famille dans une autre maisonnette ou à l'hôtel. Les demandeurs ont donc réservé eux-mêmes d'autres locations (un hôtel et ensuite un Airbnb pour la suite de leur séjour et sont rentrés en Belgique le 06 août 2025.

Suite à leur plainte, IV propose un premier dédommagement de 175 EURO le 27 août 2025 qui est refusé par les demandeurs.

IV propose alors un second dédommagement de 263 EURO le 2 septembre 2025, également refusé par les demandeurs.

### 3.

Les parties n'aboutissent pas à un accord, de telle sorte que le 12 décembre 2025, les demandeurs s'adressent à la Commission de Litiges Voyages pour faire trancher le litige.

Les demandeurs réclament

- 1.756 EUR (Voyage IV)
- 265,30 EUR (Une nuitée d'hôtel)
- 398,38 EUR (Airbnb du 04/08/25 au 06/08/25)
- 90 EUR (Frais d'arbitrage)

Soit une indemnité de 2509,68 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) n'est pas applicable au litige.

Il résulte du dossier que le contrat conclu porte uniquement sur la réservation d'un logement sans d'autres prestations combinées. Il ne s'agit pas d'un voyage à forfait au sens de la Loi et la défenderesse n'a pas agi à l'égard des demandeurs en qualité d'organisateur au sens de l'article 2.20 de la Loi. IV a seulement intervenu comme intermédiaire ce qui confirme le contrat de voyage que les demandeurs ont signé.

En conséquence, la responsabilité de l'exécution matérielle du séjour incombe exclusivement à l'hébergeur, conformément à la loi.

## 3. Discussion

Le collège constate que les demandeurs ne contestent pas dans le questionnaire initiale adressé à la Commission la responsabilité de IV en tant que détaillant.

Les éléments invoqués par les demandeurs (propreté, vétusté, mobilier, literie,...) relèvent entièrement de l'exécution du service hôtelier, domaine dans lequel IV, en tant qu'intermédiaire, n'a ni pouvoir de contrôle ni responsabilité.

Les demandeurs reprochent la non-conformité aux photos du site avec la réalité mais ils n'ont pas convenu une solution avec l'hôtelier. Ils ont refusé le changement de maisonnette puisque elles étaient toutes pareilles.

Unilatéralement ils ont décidé de quitter le logement, le lendemain de leur arrivée. Ils ont réservé un autre logement de leur propre initiative.

Néanmoins que IV n'est pas juridiquement responsable et que les demandeurs ont rompu unilatéralement le contrat d'hébergement, IV a proposé deux gestes commerciaux qui ont été refusé par les demandeurs.

Le collègue déclare la demande recevable mais non fondée.

**\*\*\***

**PAR CES MOTIFS**

**LE COLLEGE ARBITRAL**

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable mais non fondée

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