



COMMISSION DE LITIGES VOYAGES ASBL

RAPPORT ANNUEL 2025

Commission de Litiges Voyages asbl

CITY ATRIUM

Rue du Progrès 50

1210 Bruxelles

TEL: 02/277.62.15

FAX: 02/277.91.00

TABLE DES MATIERES

UN PETIT MOT D'INTRODUCTION DE LA PRÉSIDENTE.....	3
<u>PARTIE I : GÉNÉRAL</u>	4
- 1. INTRODUCTION.....	5
- 2. OBJET	6
o 2.1. CRÉATION	6
o 2.2. OBJET	6
- 3. GESTION.....	7
o 3.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE.....	7
o 3.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	7
o 3.3. LE BUREAU	9
o 3.4. LE SECRÉTARIAT	9
- 4. FINANCES.....	10
<u>PARTIE II : PROCEDURE DE CONCILIATION</u>	12
- 1. CARACTÉRISTIQUES	13
- 2. MÉTHODE DE TRAVAIL.....	14
- 3. RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2025.....	15
- 4. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2025	16
- 5. RECOMMANDATIONS	17
<u>PARTIE III : ARBITRAGE</u>	18
- 1. MÉTHODE	19
o 1.1. COMPÉTENCE	19
o 1.2. FONCTIONNEMENT/PROCÉDURE	20
- 2. LE COLLÈGE ARBITRAL.....	21
- 3. CONTACTS AVEC LA COMMISSION	22
o 3.1. LES DEMANDES.....	22
o 3.2. LES APPELS TÉLÉPHONIQUES.....	22

- 4. L'ARBITRAGE EN 2025.....	23
o 4.1. EN GÉNÉRAL.....	23
o 4.2. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2025	24
▪ 4.2.1 QUALITE DU SEJOUR	25
▪ 4.2.2 EXCURSIONS / CIRCUITS GUIDES.....	25
▪ 4.2.3 RETARDS / MODIFICATION DE TRANSPORT	26
▪ 4.2.4 FORCE MAJEUR	26
▪ 4.2.5 ANNULATION	26
▪ 4.2.6 CONCLUSION DE CONTRAT.....	26
▪ 4.2.7 AUTRES	26
o 4.3. RÉPARTITION LINGUISTIQUE	27
o 4.4. DOSSIERS TRANSFRONTALIERS	27
o 4.5. SENTENCES	27
o 4.6. DURÉE DE LA PROCEDURE	28
- 5. RECOMMANDATIONS.....	29

UN PETIT MOT D'INTRODUCTION DE LA PRÉSIDENTE

Pour la première fois depuis longtemps, la Commission de Litiges Voyages a traité en 2025 plus de dossiers que les années précédentes.

Dans la procédure d'arbitrage, il y avait 59 dossiers (contre 47 dossiers en 2024), soit une augmentation de plus de 20 %. Comme souvent, nous retrouvons la catégorie « qualité du séjour » en première position des types de litiges traités (16 dossiers, soit environ 27 % des litiges). Les litiges concernant les excursions et les circuits guidés (22 %) ainsi que les retards et modifications de transport (14 %) complètent le top trois, comme vous pourrez le lire plus loin dans ce rapport.



Anne Moriau, Présidente

Cette augmentation du nombre de dossiers ne se voit toutefois pas dans la procédure de conciliation, même si, là aussi, il n'y a pas de diminution à signaler pour la première fois depuis des années. En 2025, 7 dossiers ont été traités (contre 6 dossiers en 2024).

En tant qu'Entité Qualifiée pour le règlement extrajudiciaire de litiges, la Commission de litiges est reconnue et contrôlée par les autorités. L'une des caractéristiques d'une Entité Qualifiée est que les litiges doivent être traités dans un délai de 90 jours. Tant dans la procédure d'arbitrage que dans la procédure de conciliation, le respect de ce délai n'a posé aucun problème, avec une moyenne de respectivement 83 et 64 jours.

Comme chaque année, je souhaite remercier le ministre de l'Économie, le ministre de la Protection des Consommateurs ainsi que le ministre de la Justice pour leur soutien financier et logistique. La Commission des litiges Voyages espère pouvoir continuer à compter sur ce soutien, qui est indispensable à son existence et à son fonctionnement.

Je tiens également à remercier chaleureusement la secrétaire générale ainsi que notre collaboratrice du secrétariat, et bien sûr tous les arbitres et conciliateurs, qui assurent jour après jour le bon fonctionnement de la Commission de litiges. Bien entendu, je suis également très reconnaissante envers toutes les associations professionnelles et Testachats pour leur soutien et leur collaboration.

Anne Moriau
La Présidente
21 avril 2026



GÉNÉRAL

1. INTRODUCTION

Le but de la Commission de Litiges Voyages est de traiter les litiges entre voyageurs d'une part et les professionnels (détaillants et organisateurs) d'autre part.

Cela se fait par le biais d'une procédure de conciliation ou par le biais d'une procédure arbitrale.



Conciliation : Le conciliateur est un expert indépendant et impartial qui accompagnera et aidera les parties en cause à parvenir à un accord équitable.

Arbitrage : Le collège arbitral qui est composé paritairement d'arbitres représentant le secteur du voyage et d'arbitres représentant les consommateurs et qui est présidé par un président indépendant rend une décision contraignante et définitive.

L'asbl Commission de Litiges Voyages ne pourrait pas réaliser sa mission sans le soutien :

- des différentes associations : ABTO, FBAA, TEST-ACHATS, UPAV et VVR,
- du Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie,
- et du Service Public Fédéral Justice.

Les professionnels affiliés à l'une des 4 organisations professionnelles (ABTO, FBAA, UPAV et VVR) s'engagent à utiliser les conditions générales de la Commission de Litiges Voyages.

Malgré ces efforts un litige peut survenir. C'est pour cela que la Commission de Litiges Voyages existe. Les deux procédures qu'elle propose vous sont expliquées de A à Z dans une brochure d'information, au moyen d'exemples concrets.

Le présent rapport annuel comporte une description des objectifs et du mode de fonctionnement de l'asbl, il reflète sa composition et sa situation financière. Il comporte également des chiffres précis quant aux litiges reçus au cours de l'année 2025.



SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL
JUSTICE



2. OBJET

2.1. CRÉATION

La Commission de Litiges Voyages a été créée en 1983 par la VVR (Vereniging van Vlaamse Reisbureaus) et l'association de consommateurs Test-Achats. Les autres partenaires de la Commission de Litiges Voyages sont : l'ABTO (Association of Belgian Travel Organisers) et l'UPAV (Union Professionnelle des Agences de Voyages) depuis 1992 et la FBAA (Fédération Belge des exploitants d'Autobus et d'Autocars et des Organisateur de voyages) depuis 1993. La Commission est également reconnue et soutenue par le Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, depuis avril 1993. Elle est également subsidiée par le Service Public Fédéral Justice depuis 1999. En 2016, la Commission de Litiges Voyages a été reconnue comme entité qualifiée pour le règlement extrajudiciaire de litiges au sens du livre XVI du Code de Droit économique.

2.2. OBJET

Les membres de l'asbl Commission de Litiges Voyages visent à atteindre une qualité optimale du secteur du voyage et à trouver une méthode simple mais efficace pour régler les litiges. Les membres de l'asbl Commission de Litiges Voyages visent une constante amélioration du secteur du voyage.



Le but principal de la Commission de Litiges Voyages est le règlement des litiges entre les consommateurs d'une part et les professionnels de voyages d'autre part. Un litige surgit lorsqu'une plainte n'a pas été résolue entre les différentes parties.

Une description exhaustive du fonctionnement de la procédure de conciliation de l'asbl Commission de Litiges Voyages figure dans la 2^{ème} partie de ce rapport annuel. En ce qui concerne le fonctionnement de la procédure d'arbitrage, la description figure dans la 3^{ème} partie.

3. GESTION

La Commission de Litiges Voyages est une association sans but lucratif. Les premiers statuts ont été publiés au Moniteur Belge du 10 décembre 1983, les dernières modifications datent du 22 avril 2025.

3.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Au cours de l'exercice, une assemblée générale s'est réunie le 22 avril 2025.

L'assemblée générale est l'organe supérieur de l'asbl et est constituée de 2 collèges, à savoir : un collège qui représente les consommateurs et un collège qui représente le secteur des voyages. En 2025, les organisations étaient représentées par les personnes suivantes:

Pour les associations de consommateurs

- pour Test-Achats : Laurens Deforce, Danielle Drykoningen, France Kowalsky et Anne Moriau

Pour le secteur du tourisme

- pour l'ABTO : Geert Raes, Lotte Vanlerberghe et Miriam Di Girolamo
- pour la FBAA : Geert Gaens et Veerle De Boeck
- pour l'UPAV : Damien Maréchal et Sébastien Crucifix
- pour la VVR : Eline Quintens, Walter Raspoet et Koen van den Bosch

Représentant du Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie : Thibault Willaert.

3.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration se compose de 15 membres : 4 administrateurs représentant les consommateurs, 10 administrateurs représentant le secteur du voyage et 1 personne siégeant pour le Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie (sans droit de vote).

En 2025, le conseil d'administration se compose des personnes suivantes :

Pour les associations de consommateurs

- pour Test-Achats : Laurens Deforce, Danielle Drykoningen, France Kowalsky et Anne Moriau

Pour le secteur du tourisme

- pour l'ABTO : Lotte Vanlerberghe et Miriam Di Girolamo
- pour la FBAA : Geert Gaens et Veerle De Boeck
- pour l'UPAV : Sébastien Crucifix et Damien Maréchal
- pour la VVR : Eline Quintens et Walter Raspoet
- Administrateurs supplémentaires : Geert Raes et Koen van den Bosch

Représentant du Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie : Thibault Willaert.

Le principal sujet examiné par le Conseil d'Administration était la gestion financière de la Commission de Litiges Voyages.

Au cours de l'exercice, le conseil d'administration a été convoqué 5 fois.

RÉUNIONS	2025	2024	2023
Conseil d'Administration	5 fois (18/02/2025 22/04/2025 26/06/2025 16/09/2025 16/12/2025)	4 fois (19/03/2024 26/04/2024 10/09/2024 10/12/2024)	4 fois (07/03/2023 23/05/2023 26/09/2023 05/12/2023)
Assemblée Générale	1 fois (22/04/2025)	1 fois 26/04/2024	1 fois (23/05/2023)

3.3. LE BUREAU

Le Bureau, qui se réunit tous les deux mois, est choisi par le conseil d'administration. Le président et les deux vice-présidents en font partie de plein droit.

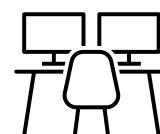
Anne Moriau (présidente)
Geert Raes (vice-président)
Walter Raspoet (vice-président)

3.4. LE SECRÉTARIAT

Le secrétariat est conjointement avec le bureau, l'organe exécutif de l'association.

Le secrétariat prépare tous les dossiers, en assure le suivi et donne des explications par téléphone et par écrit sur la procédure à suivre. Il assure également le greffe des collègues arbitraux, l'administration de l'asbl, etc.

Les collaborateurs du secrétariat
Jo Decaluwe (secrétaire générale)
Audrey Deltenre (collaborateur – fonctionnaire détaché)



4. FINANCES

En 2025, le financement de la Commission de Litiges Voyages comporte 3 volets et se présentait comme suit :

1. les cotisations des associations membres et des membres spéciaux affiliés qui sont déterminées annuellement par le conseil d'administration.

2. contributions des parties :

- **Pour la conciliation :**

Chacune des parties en cause (voyageur, détaillant et/ou organisateur) paie des frais de participation. Pour le voyageur, ces frais sont limités à 60 euros. Pour les professionnels, ils s'élèvent à 90 euros. Ce montant doit être majoré de la TVA. Si le professionnel n'est pas affilié à l'une des associations professionnelles (voir point 1: page 6), il paiera également des frais administratifs de 350 euros par dossier. Malheureusement, ce montant ne reflète pas le coût réel de la procédure.

- **Pour l'arbitrage :**

Les demandeurs payent des frais de procédure pour faire traiter leur dossier par le collège arbitral : 60 euros pour les demandes de 1.000 euros ou moins, 90 euros pour les demandes de plus de 1.000 euros.

Le professionnel affilié à une des associations-membres qui n'aurait pas obtenu gain de cause se verra facturer 15% du dédommagement accordé majoré d'un montant forfaitaire de 300 euros par litige soumis à l'arbitrage. Pour les non-membres, l'indemnité forfaitaire s'élève à 400 euros. Ces derniers paient également des frais administratifs à la hauteur de 350 euros par dossier.

3. Contributions des pouvoirs publics :

- Le Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie met deux bureaux et différents locaux (salles de réunion) à la disposition de la Commission et supporte une partie des frais généraux (frais pour l'utilisation du fax, du téléphone, frais de photocopie, d'envoi...). Le Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie détache également une personne au secrétariat et accorde annuellement un subside de 15.000 euros.

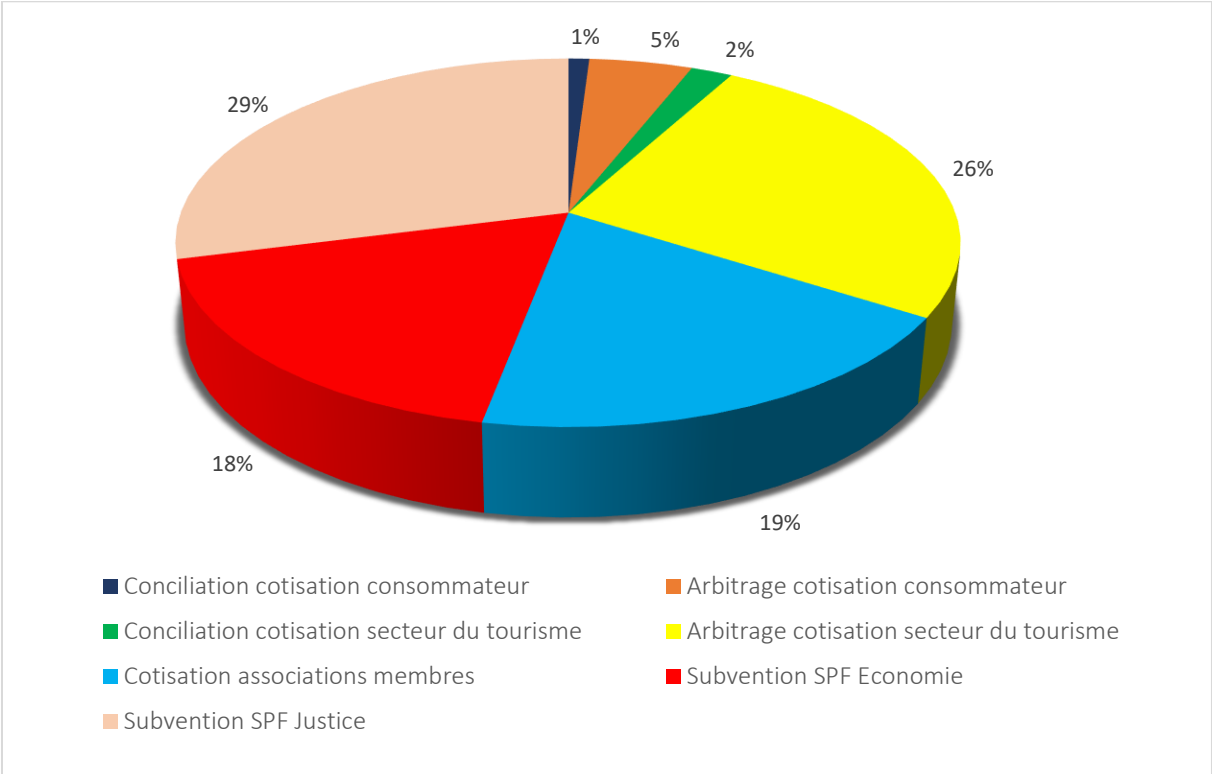
- Le Service Public Fédéral Justice a accordé également à la Commission un subside de 24.000 euros.

Les cotisations sont essentielles au fonctionnement de la Commission de Litiges Voyages. Cette dernière demande le maintien d'une aide continue de la part de l'Etat, qu'elle soit financière ou autre. Cette demande se justifie puisque l'option politique actuelle choisie va dans le sens d'un règlement alternatif des litiges plus rapide et plus simple, répondant aux besoins des consommateurs.

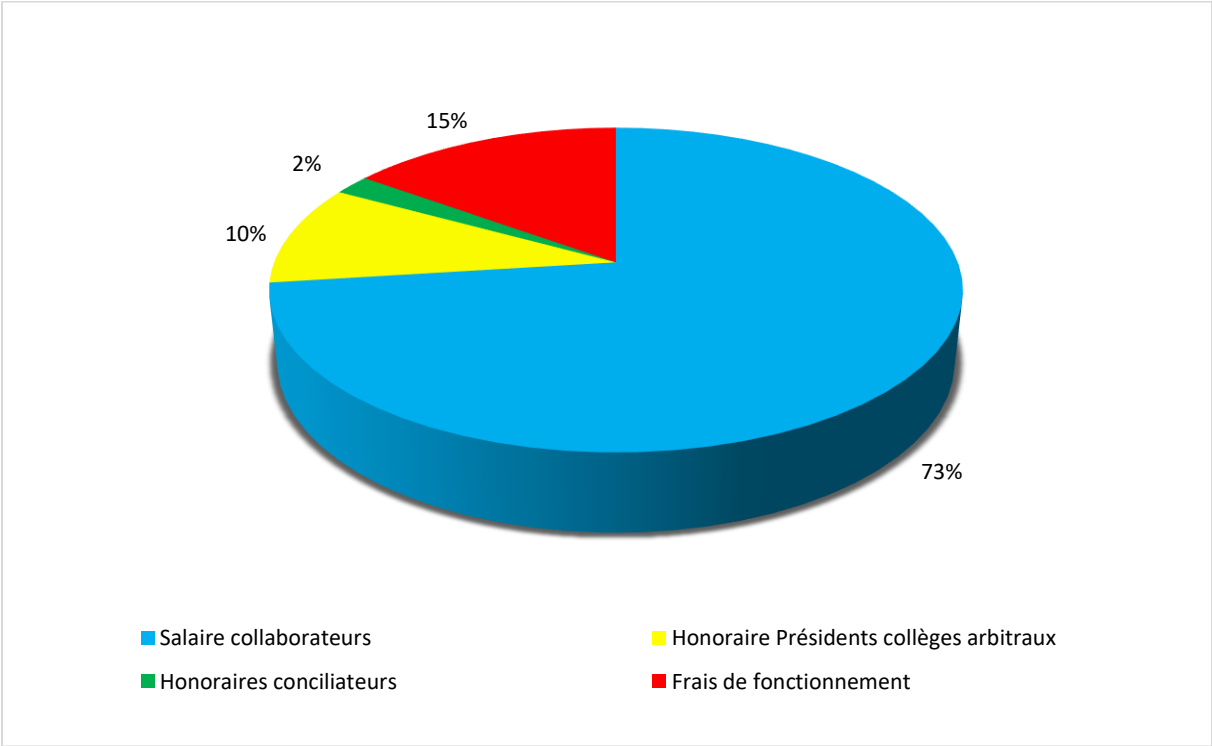
La Commission de Litiges Voyages dépose chaque année ses comptes annuels au greffe du Tribunal de Commerce.

Les graphiques suivants démontrent l'origine et l'utilisation des ressources.

Origine des ressources financières en 2025



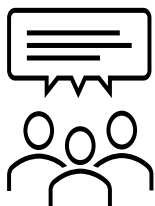
Utilisation des ressources financières en 2025





CONCILIATON

1. CARACTERISTIQUES



La Commission de Litiges Voyages offre la possibilité de traiter un litige de voyage par la procédure de conciliation.

Cette procédure simple de Médiation-Conciliation repose sur un accord volontaire entre le détaillant et/ou l'organisateur de soumettre leur litige contractuel à un tiers-conciliateur indépendant et impartial en vue de chercher à atteindre, avec son aide et dans un dialogue mutuel, une solution équitable.

En principe, tout conflit contractuel ou litige relatif à (l'exécution ou non d') un voyage, réservé auprès d'un professionnel qui adhère aux conditions générales de la Commission de Litiges Voyages entre en ligne de compte pour une conciliation, à la condition naturellement que les parties impliquées aient marqué leur accord pour celle-ci par écrit. Le secrétariat de la cellule conciliation dispose à cette fin d'un formulaire spécial (accord de conciliation).

Les parties concernées ne peuvent convenir de soumettre leur conflit ou litige à la cellule conciliation de l'asbl Commission de Litiges Voyages que si la plainte n'a pu être résolue à l'amiable sur place, ni juste après leur retour de voyage. Le voyageur doit accorder à la partie adverse suffisamment de temps pour examiner la plainte et prendre contact avec des représentants ou fournisseurs éventuels à l'étranger. Dans la pratique, la procédure de conciliation ne pourra donc généralement être lancée qu'au bout de un à trois mois après le voyage.

Cette procédure vise une simplicité et souplesse maximale ; c'est la raison pour laquelle les contacts entre le secrétariat et les parties, ainsi qu'entre le conciliateur et les parties, s'effectueront, autant que faire se peut, par téléphone, par e-mail ou par courrier simple.

Il va de soi que toute communication entre les parties impliquées, le conciliateur et le secrétariat est confidentiel et que toutes les parties s'engagent à faire preuve d'une rigoureuse discrétion sur tout ce qui se dit verbalement ou par écrit pendant la conciliation.

Pour accroître les chances de conciliation, les parties impliquées s'engagent à collaborer avec le conciliateur en toute loyauté, avec ouverture d'esprit, d'une manière souple, raisonnable et positive pour tenter d'aboutir à un règlement équitable. Grâce à l'obligation de traiter un dossier dans les 90 jours calendriers suivant la réception de la demande complète, cette procédure est également rapide.

Lorsque les parties arrivent à un accord, cet accord est mis par écrit dans un document appelé « accord de transaction ». Cet accord signé et daté est contraignant et définitif. Le secrétariat et le conciliateur veillent à la bonne et rapide exécution de cet accord.

Si malheureusement la conciliation venait à échouer ou était arrêtée, les parties gardent le droit d'entamer une procédure d'arbitrage à la Commission de Litiges Voyages ou une procédure traditionnelle devant les tribunaux. Tous les courriers échangés et les nouveaux éléments apparus lors de la procédure de conciliation étant confidentielles, ils ne peuvent être utilisés dans la constitution de la demande d'arbitrage.

2. METHODE DE TRAVAIL

Au total, 533 dossiers ont été ouverts par le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages après le dépôt d'une plainte écrite (5912 en 2024). 5 dossiers nous sont parvenus via Belmed (contre 13 en 2024) et 88 via le Service de Médiation pour le Consommateur (35 en 2024). 203 lettres ont été rédigées en français (260 en 2024), 330 en néerlandais (331 en 2024).

En outre, le secrétariat a été contacté par téléphone par une dizaine de personnes chaque jour. Dans de nombreux cas, les informations demandées concernaient un voyage prévu, une réservation auprès d'une compagnie aérienne ou une maison de vacances. Ces conversations ne débouchaient sur un dossier que lorsqu'une question écrite suivait l'appel téléphonique.

Un certain nombre de plaignants ont introduit leur dossier en ligne. En 2025, 95 dossiers ont été soumis par voie électronique pour entamer la procédure de conciliation (94 en 2024).

Sur les 533 dossiers ouverts, environ 34% (181 dossiers) ont été immédiatement refermés car la plainte était irrecevable (214 ou 36% en 2024). Il s'agissait de plaintes relatives à des services fournis par des organisateurs ou intermédiaires qui n'utilisent pas les conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, des plaintes concernant les prestations des sociétés de transport, des plaintes au niveau des assurances de voyages ou d'annulation non incluses, etc.

Sur les 352 dossiers restants, 245 sont restés sans suite au 31 décembre 2025 (267 en 2024). Les raisons les plus courantes pour mettre fin à la procédure sont que les demandeurs ont entre-temps conclu un règlement à l'amiable avec la partie adverse, qu'un certain nombre de demandeurs ne souhaitent pas poursuivre une procédure en raison des coûts qui leur sont associés ou qu'ils n'ont pas envie du tracasserie de la procédure et se déclarent d'accord avec la proposition de la partie adverse. Dans 39 cas, le plaignant a engagé une procédure de conciliation, dans 68 cas une procédure arbitraire a été engagée (voir partie III – arbitrage).

3. RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2025

Dans 39 dossiers, l'ouverture de la procédure de conciliation a effectivement été demandée (-22% par rapport à 2024 - 50 dossiers en 2024)¹.

Sur ces 39 dossiers – 10 dossiers en français et 29 dossiers en néerlandais :

- 21 dossiers (54%) ont été refusés car l'autre partie au litige n'a pas voulu participer à la conciliation. Dans 5 dossiers, les plaignants ont décidé de soumettre le litige au collègue arbitral.
- 11 dossiers (28 %) ont été stoppés parce que la partie adverse n'a jamais répondu à la demande de conciliation (8 dossiers) ou les parties avaient entretemps trouvé un accord à l'amiable (3 dossiers). Dans 7 dossiers, les plaignants ont décidé de soumettre le litige au collègue arbitral.
- 18 % (7 dossiers) des demandes ont été acceptées – 4 dossiers francophones et 3 dossiers néerlandophones.

5 dossiers ont été complétés avant le 31 décembre 2025.

- 40% ont abouti à un accord de transaction (2 dossiers)
- 60% se sont soldés par un échec (3 dossiers)

Les deux derniers dossiers seront finalisés en 2026.

Le délai de traitement moyen des dossiers traités en 2025 était de 64 jours.

Pour les dossiers traités en 2025, la durée moyenne de la procédure a été de 64² jours.

1 Après réception des informations, les voyageurs ont décidé d'entamer une procédure de conciliation et ont renvoyé la fiche d'information. Ils paient également leur participation dans les frais de procédure. Sur base de ce dossier, le secrétariat prendra contact avec la partie adverse afin de savoir si elle accepte ou non la procédure de conciliation.

2 Le délai prend cours au moment où la partie demanderesse a envoyé sa demande complète et se termine au moment où la procédure aboutit à un accord de transaction ou est abandonnée sans succès.

<u>Conciliation</u>	<u>2025</u>	<u>2024</u>
Nombre de lettres reçues	533	591
Nombre de demandes de procédure de conciliation	39	50
Dossiers stoppés Dont accord à l'amiable	11 3	15 3
Dossiers refusés	21	28
Dossiers en cours chez les médiateurs	7	7
Clôturés avec un accord	2	5
Clôturés sans accord	3	2
Dossiers qui seront reportés à l'année prochaine	2	
Dossiers au 31 décembre des années antérieures	0	1

4. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2025

2 dossiers sont liés à la qualité du séjour et de son environnement : en réalité l'hôtel, le bungalow ou l'appartement s'est révélé moins attractif que décrit dans la brochure. Les litiges fréquemment récurrents sont : pas d'animation, mauvaise nourriture, chambre sale, travail dans l'hôtel, pas le type de chambre qui a été réservé, nuisances sonores, plage polluée, infrastructure qui ne correspondait pas au nombre d'étoiles, ...

2 dossiers concernaient les frais d'annulation facturés. Dans un cas, le plaignant a annulé pour cause de maladie. Dans l'autre, le professionnel a annulé le voyage.

Le dernier dossier concernait le manquement de l'organisateur à ses obligations contractuelles liées à la formule all-in.

5. RECOMMANDATIONS

Afin de mener à bien la procédure de conciliation, plusieurs recommandations peuvent être formulées à toutes les parties concernées.

1. Période de décision pour le professionnel du voyage : selon le règlement, le professionnel du voyage dispose d'un délai de 10 jours calendriers pour accepter ou refuser la procédure de conciliation. Nous invitons le secteur à communiquer sa décision dans cette période au lieu de la laisser expirer. Cela évite que le secrétariat ne doive fermer le dossier sans conséquence.
2. Taux de réussite de la procédure : nous remarquons que certaines parties ne sont pas disposées à abandonner une position de principe. Cependant, une procédure de conciliation est plus adaptée dans les cas où les deux parties sont prêtes à parvenir à un accord et donc à mettre de l'eau dans son vin. Nous invitons donc les parties à examiner cette question et à obtenir les informations nécessaires sur la procédure de conciliation avant de la commencer, afin qu'elle puisse aboutir à un résultat positif.



ARBITRAGE

1. MÉTHODE

1.1. COMPÉTENCE

On ne peut saisir la Commission de Litiges Voyages que si le contrat de voyage le prévoit explicitement, ou si, après la naissance du litige, un compromis arbitral est signé entre les parties, en vertu duquel la Commission de Litiges Voyages est désignée comme instance compétente.

Le consommateur ne peut jamais être tenu d'accepter une procédure devant la Commission de Litiges Voyages. Il doit marquer son accord formel au secrétariat : soit comme partie demanderesse en complétant la demande d'arbitrage, soit comme partie défenderesse en signant le compromis arbitral donnant la compétence à la Commission de Litiges Voyages.

Si l'organisateur de voyage ou l'intermédiaire (détaillant) applique les conditions générales de voyage de la Commission de Litiges Voyages, celle-ci est compétente.

Il importe toutefois que le client respecte certains délais avant de saisir la Commission de Litiges Voyages :

- 1) Le plaignant doit porter plainte sur place (si possible) et confirmer sa plainte par lettre recommandée (à l'organisateur et/ou intermédiaire de voyage) dans un délai d'un mois à partir de son retour de voyage ou à partir de la date de départ prévue, si le voyage n'a pas eu lieu.
- 2) De retour de voyage, le voyageur doit tenter d'obtenir un règlement amiable avec la (ou les) partie(s) concernée(s). Si la plainte ne peut être réglée à l'amiable, dans une période de 4 mois à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige) il devient possible de saisir la Commission de Litiges Voyages.
- 3) Pour les montants réclamés de 2 501 euros ou plus, le détaillant et/ou l'organisateur ont le droit de refuser la procédure d'arbitrage au moyen d'une lettre recommandée adressée au demandeur. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception du courrier lui signalant l'ouverture d'un dossier à la Commission de Litiges Voyages. Le refus éventuel de la procédure d'arbitrage devra également être mentionné au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages. Dans ce cas, le litige pourra être porté devant la juridiction normale par chaque partie.

Même si toutes les conditions sont remplies, il reste encore des aspects pour lesquels la Commission de Litiges Voyages n'est pas compétente. Par exemple : si le litige concerne des dommages corporels, si elle concerne une assurance de voyage ou d'assistance non-incluse, en cas de litiges non-contractuels, etc.

En soumettant la demande d'arbitrage le voyageur accepte la compétence du collège arbitral.

1.2. FONCTIONNEMENT/PROCÉDURE



Le fonctionnement de l'asbl Commission de Litiges Voyages et de son collège arbitral est décrit dans le règlement de litiges. Celui-ci offre une protection juridique à toutes les parties, et est en outre simple et facile à suivre. La brochure d'information qui l'accompagne explique le règlement à l'aide d'exemples.

Lorsqu'une partie souhaite avoir recours à la Commission de Litiges Voyages, il lui suffit d'envoyer une lettre ou un courriel expliquant l'objet du litige et le moment où celui-ci est apparu. Le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages lui transmettra une brochure d'information, le règlement de litiges ainsi qu'un formulaire qui est la demande formelle d'arbitrage.

Depuis le 1^{er} janvier 2018, le voyageur peut opter pour une demande en ligne pour entamer la procédure d'arbitrage. 31 plaignants ont fait usage de cette option (30 en 2024).

La partie qui, après lecture de ces différentes informations, décide d'entamer une procédure est tenue de renvoyer le questionnaire correctement complété et signé et de prévenir la partie adverse de manière appropriée pouvant servir de preuve. Elle doit également payer les frais de procédure. Une fois le dossier complet, le secrétariat communique la date de l'audience à toutes les parties concernées.

Une fois les pièces échangées et les conclusions éventuelles déposées, les parties sont invitées à l'audience où elles auront l'occasion d'exposer oralement leurs points de vue. Finalement, le collège arbitral rend une sentence.

La procédure intégrale figure dans le règlement de litiges et est détaillée dans la brochure d'information de la Commission de Litiges Voyages.

2. LE COLLÈGE ARBITRAL

Le collège arbitral siège au sein de l'asbl Commission de Litiges Voyages et traite les litiges relatifs aux voyages en respectant le règlement de litiges.

Il est composé de façon paritaire et compte 1 ou 2 représentants du secteur du voyage et autant de représentants des consommateurs. Le collège arbitral est présidé par une personne juriste indépendante.

En 2025, les collèges arbitraux se composaient des personnes suivantes :

Présidents :

Maître Pascal Nelissen Grade
Madame Ann Plaskie
Maître Louis Vandamme
Maître Sara Van Boxstael
Maître Kristl Van de Velde
Maître Marc Van Grimbergen

Arbitres qui ont représenté les organisations de consommateurs:

Ibtissame Benlachhab, Laurens Deforce, Danielle Drykoningen, Caroline Koelman, France Kowalsky, Anne Moriau en Koen Van Neck.

Arbitres qui ont représenté le secteur du voyage :

Veronique Bauwens, Sebastien Pauwels, Eline Quintens, Walter Raspoet, Koen van den Bosch et Lotte Vanlerberghe.

Au cours de cette année 2025, le collège arbitral a siégé 13 fois (14 fois en 2024), pour trancher 59 litiges (47 en 2024). 4.50 dossiers en moyenne ont été traités par audience (4.25 dossiers en 2024).

Les chiffres formulés dans le présent rapport ne reflètent pas le nombre de litiges réellement introduits en 2025. Les dossiers qui sont rentrés au secrétariat pendant les derniers mois de l'année sont en effet traités l'année suivante.

3. CONTACTS AVEC LA COMMISSION

3.1. LES DEMANDES

En 2025, le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages a reçu un total de 533 demandes.

Au 31 décembre 2025 la procédure a été entamée dans 77 dossiers (une augmentation de 37.5 % par rapport à 2024). Les requérants ont renvoyé le formulaire et payé les frais de procédure.

Parmi les 77 dossiers, 48 dossiers ont déjà été traités en 2025 par les collèges arbitraux. 9 dossiers ont été réglés à l'amiable par les parties en cours de procédure. Les autres dossiers seront traités en 2026.

3.2. LES APPELS TÉLÉPHONIQUES

La Commission de Litiges Voyages recevait encore une dizaine d'appels téléphoniques par jour.



Le secrétariat ne peut donner que des informations quant à la procédure à suivre devant la Commission de Litiges Voyages. En tant qu'instance objective, celle-ci ne peut donner des conseils juridiques sur le bien-fondé du litige, sur le montant de la garantie, sur la fiabilité d'une entreprise,...

Si nécessaire, le secrétariat renvoie les consommateurs à des instances habilitées à répondre à toutes ces questions, telles que les associations de consommateurs, les services d'aide juridique, les associations professionnelles, le Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie et les avocats.

4. L'ARBITRAGE EN 2025

4.1. EN GÉNÉRAL

En 2025, le secrétariat a fixé 68 dossiers en audience. Sur ces 68 dossiers, 9 ont été réglés à l'amiable dans l'attente du traitement par le collège arbitral.

Le collège arbitral a traité 59 dossiers (contre 47 en 2024) : 11 dossiers entamés en 2024 et 48 dossiers entamés en 2025. A cet effet, le collège arbitral s'est réuni 13 fois. Il a traité en moyenne 4.50 dossiers par audience.

Le collège arbitral a siégé 9 fois avec 4 arbitres et 4 fois avec 2 arbitres, chaque fois sous la présidence d'un président indépendant.

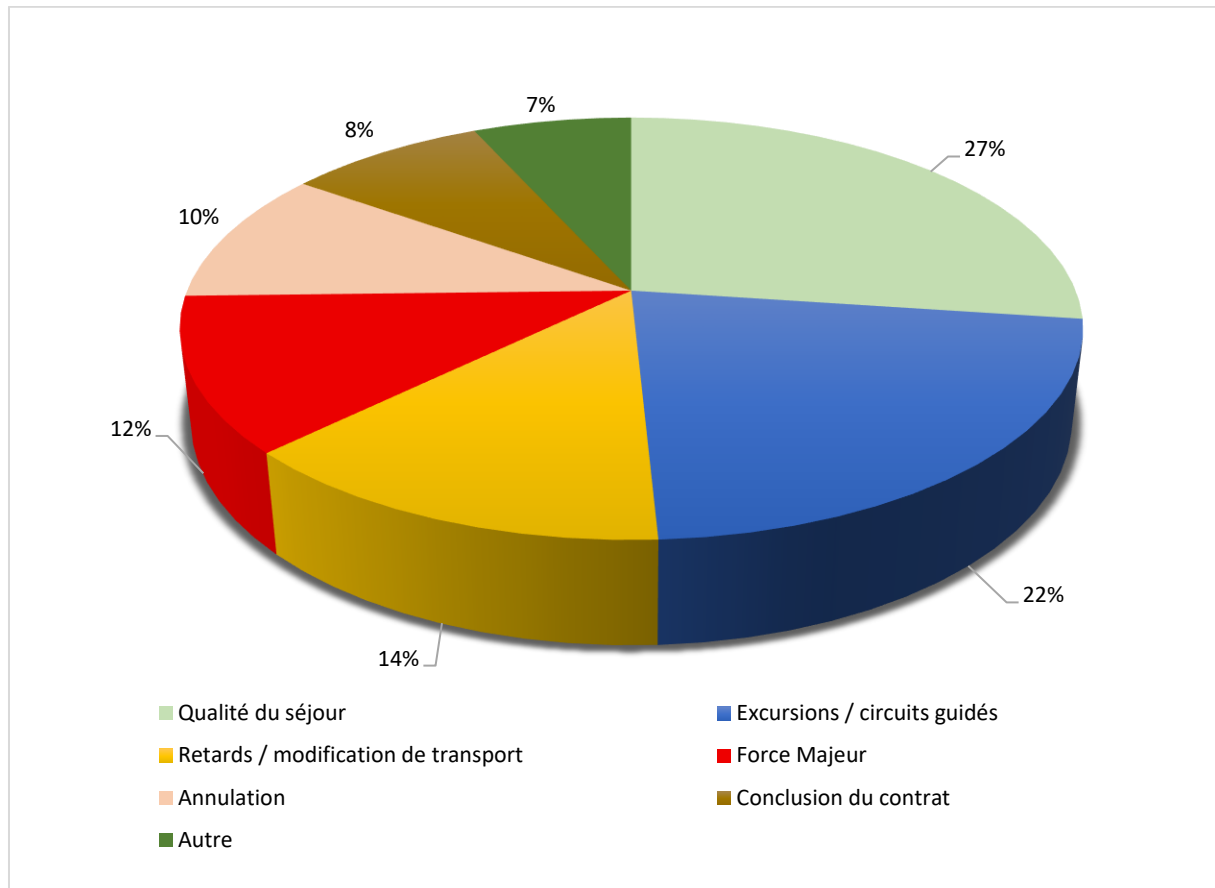
	2025	2024
Nombre total de dossiers en arbitrage	59 dossiers (48 dossiers entamés en 2025 et 11 dossiers entamés en 2024)	47 dossiers (40 dossiers entamés en 2024 et 7 dossiers entamés en 2023)
- Francophones - Néerlandophones	19 (32%) 40 (68%)	15 (32%) 32 (68%)
Nombre total d'audiences	13	11
Nombre de dossiers en moyenne par audience	4,50	4,25

4.2. NATURE DES LITIGES TRAITÉS EN 2025

Les chiffres repris ci-dessous concernent les 59 dossiers qui ont été traités en audience en 2025.

	2025		2024	
Nombre de dossiers en arbitrage	59		47	
NATURE DES LITIGES				
Qualité du séjour	16	27.15%	18	38.30%
Excursions / circuits guidés	13	22.05%	6	12.80%
Retards / Modifications de transport	8	13.55%	2	4.25%
Force Majeur	7	11.85%	6	12.70%
Annulation - Par le voyageur - Par le professionnel	6	10.20%	4 1	10.65%
Conclusion de contrat	5	8.45%	5	10.65%
Autre - Bagage - Passeport / carte d'identité - Caution maison de vacances - Faillite d'un professionnel - Manque d'assistance sur place	2 1 1	6.75%	3 2	10.65%

Nature des litiges traités en 2025



4.2.1 QUALITE DU SEJOUR

En 2025, 27.15 % des litiges, soit 16 dossiers (18 dossiers ou 38.30 % en 2024), concernaient la qualité de l'hébergement proposé et de son environnement : l'hôtel, le bungalow ou l'appartement s'est avéré moins attrayant que décrit dans la brochure. Les litiges récurrents sont les suivants : absence de divertissement, mauvaise nourriture, chambre sale, travaux dans l'hôtel, pas le type de séjour réservé, nuisances sonores, plage sale, infrastructures ne correspondant pas au nombre d'étoiles, etc.

4.2.2 EXCURSIONS / CIRCUITS GUIDÉS

En 2025, la Commission des Litiges Voyages a été saisie de 13 litiges soit 22.05 % relatifs aux excursions et visites guidées. Les gens se sont plaints de visites trop courtes ou de ne pas visiter certains sites, prévus au programme. Certains conflits liés au guide n'ayant pas assez d'expérience, ne maîtrisant pas suffisamment la langue, ne connaissant pas les sites touristiques, ayant peu d'autorité, etc.

4.2.3 RETARDS / MODIFICATION DE TRANSPORT

8 litiges (2 dossiers en 2024) étaient liés au transport. 3 cas concernaient un retard de vol ayant entraîné une modification de l'itinéraire ; dans 3 autres cas, les plaignants se sont plaints de l'indisponibilité de la navette pour l'hôtel ; et dans un cas, les voyageurs ont rencontré des problèmes techniques avec l'autocar. Enfin, dans le dernier cas, les voyageurs ont raté leur vol, ce qui a entraîné un retard d'une journée à leur destination de vacances.

4.2.4 FORCE MAJEUR

En 2025, 11,85 % des litiges, soit 7 cas, étaient liés aux conséquences d'un cas de force majeure. En raison d'une grève à l'aéroport de Bruxelles, les voyageurs ont dû partir d'un autre aéroport, ce qui a perturbé leur itinéraire.

4.2.5 ANNULATION

Dans 10.20 % des cas (10.60 % en 2024), le litige portait sur un problème d'annulation. Dans les 6 dossiers, c'est le voyageur lui-même qui a annulé pour diverses raisons telles que maladie ou accident, changement d'horaire de vol, etc.

4.2.6 CONCLUSION DU CONTRAT

Dans 5 cas (5 cas en 2024), soit 8,45 % des cas, le litige concernait le contrat entre le voyageur et le détaillant ou l'organisateur. Dans certains cas, le prix a été augmenté après la conclusion du contrat ; dans d'autres, les vols ont été réservés dans une classe incorrecte ou la classe souhaitée n'était pas disponible.

4.2.7 AUTRES

Dans les 5 dossiers restants, la plainte concernait des bagages retardés ou perdus (2 dossiers), dans 1 dossier le voyageur n'avait pas de document d'identité valide et dans 1 dossier les plaignants se plaignaient du remboursement incomplet de la caution qu'ils avaient dû payer pour leur maison de vacances.

4.3. RÉPARTITION LINGUISTIQUE

19 (32 %) des dossiers traités par la Commission en arbitrage étaient en français et 40 (68 %) étaient en néerlandais.

4.4. DOSSIERS TRANSFRONTALIERS

Deux dossiers traités par la Commission de Litiges Voyages en 2025 ont été soumis par des voyageurs étrangers qui avaient choisi de réserver par l'intermédiaire d'un professionnel belge, ou au moins par l'intermédiaire d'une agence dont le siège social est en Belgique.

4.5. SENTENCES

Dans les 59 dossiers traités par le collège arbitral, le dédommagement moyen demandé était de 1.985,18 euros, avec une valeur minimale de 164,00 euros et une valeur maximale de 14.482,00 euros.

17 Dossiers ont été déboutés, soit 29 % du nombre total de dossiers en arbitrage (44.70 %, soit 21 dossiers en 2024). Dans ces dossiers (voir ci-dessous), le collège arbitral n'a pas donné suite aux demandes, les litiges s'étant avérés non fondés. On peut en déduire que les professionnels ont tiré leçon des sentences prononcées antérieurement par la Commission de Litiges Voyages. En effet, dans nombre de cas, ils proposent déjà dans la période de conciliation un dédommagement raisonnable (avant l'intervention de la Commission de Litiges Voyages).

<u>Raisons du rejet</u>	<u>2025</u>
La partie adverse n'est pas responsable	3
La plainte n'est pas fondée	12
La plainte n'est pas recevable	1
La Commission de Litiges Voyages n'est pas compétente	1
Total	17

Dans les 42 dossiers non déboutés, le collège arbitral a accordé 44.691,54 euros (25.725,56 euros en 2024), ce qui représente en moyenne 1.064,08 euros par dossier (989,44 euros en 2024). La compensation la plus basse s'élevait à 144,40 euros, le montant le plus élevé était de 10.00,00 euros.

4.6. DUREE DE LA PROCEDURE

La durée moyenne de la procédure est de 83 jours.

	2025	2024
Nombre total de dossiers traités	59	47
Nombre total de voyageurs	150	113
Nombre moyen de voyageurs par dossier	2.54	2.40
Valeur des dossiers traités <ul style="list-style-type: none">- Minimum- Moyen- Maximum	164,00 euro 1.985,18 euro 14.482,00 euro	160,00 euros 1.875,21 euros 9.312,60 euros
Nombre de dossiers où le demandeur est débouté	17 (29 %)	21 (44.70 %)
Nombre de dossiers pour lesquels le collège a attribué une indemnisation.	42 (71 %)	26 (55.30 %)
Montant attribué par dossier <ul style="list-style-type: none">- Minimum- Moyen- Maximum	144,40 euro 1.064,08 euro 10.000,00 euro	100,00 euros 989,44 euros 2.600,00 euros
Montant moyen attribué par voyageur	417,68 euro	443,54 euros
Délai moyen entre la réception de la requête d'arbitrage et l'envoi de la sentence arbitrale	83 jours	82 jours

5. RECOMMANDATIONS

Pour prévenir certaines plaintes ou pour un meilleur traitement des plaintes, voici quelques recommandations pour toutes les parties concernées.

1. Saisie de la bonne partie : Nous constatons que parfois le demandeur porte plainte contre la mauvaise partie. Par exemple à cause du profilage de l'agent de voyages ou de l'organisateur de voyages, ce qui induit le demandeur en erreur.

D'autre part, il arrive aussi que l'agent de voyage doit être considéré comme l'organisateur de voyages car il a réalisé un voyage sur mesure pour son client.

De plus, certains voyageurs estiment que leur agent de voyages est toujours le seul responsable puisqu'ils considèrent qu'ils n'ont conclu qu'un seul contrat avec lui.

Pourtant, le rôle respectif est clairement expliqué dans la brochure d'information. Nous encourageons donc tous ceux qui souhaitent introduire une plainte à la Commission de Litiges Voyages de la lire attentivement avant d'entamer la procédure, et, en cas de doute, d'impliquer aussi bien l'organisateur que le détaillant dans la procédure.

2. Traitement des plaintes par les professionnels : Dans certains cas, une plainte auprès de la Commission de Litiges Voyages pourrait être évitée si le suivi de la plainte auprès du service clientèle de l'agent de voyages ou de l'organisateur de voyages se déroulait plus efficacement ou plus rapidement. Il arrive que la partie plaignante se tourne vers la Commission de Litiges Voyages parce qu'elle a l'impression que sa plainte n'est pas prise au sérieux ou parce qu'elle doit attendre trop longtemps pour obtenir une réponse.
3. Utiliser la bonne terminologie : nous recevons régulièrement des plaintes en raison d'une confusion sur la distinction entre carte d'identité et passeport international. Une indication claire des documents requis peut apporter une solution à ce problème.
4. Respect des délais au cours de la procédure d'arbitrage : nous remarquons que les dossiers ou conclusions ne sont pas livrés dans les délais fixés, ce qui entraîne souvent des frustrations dans le chef du plaignant. Le dépôt de conclusions n'est en effet pas absolument nécessaire, mais nous aimerions quand même inviter les professionnels à adapter leurs procédures internes afin qu'elles s'harmonisent mieux avec la procédure d'arbitrage de la Commission de Litiges Voyages.
5. Compilation soigneuse d'un dossier : nous avons remarqué que certains dossiers sont très brèves. Mais il ne suffit pas d'affirmer quelque chose, cela doit aussi pouvoir être démontré. Nous invitons donc les parties à recueillir autant de preuves que possible pour appuyer leurs arguments. Assurez-vous aussi de justifier le dossier avec des textes lisibles, des photos claires etc.