

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 3 mars 2026

En cause:

Monsieur **A** et Madame **B**, agissant pour leur fils Monsieur **C**, de nationalité belge, né le 2 novembre 2006 et domicilié à XXX – XXX

Demandeurs

Représentés à l’audience par Maître D, avocat dont le cabinet est sis à XXX, XXX

Contre:

La **SRL OV**, ayant son siège XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE000.000.000

Défenderesse

Représentée à l’audience par Maître E, loco Maître F, avocat dont le cabinet est sis XXX, XXX

Nous soussignés :

Maître G, en sa qualité de président du collège arbitral ;

Madame Anne MORIAHU, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur I, en sa qualité de représentant des consommateurs ;

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

Madame K, 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 L, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

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 22 octobre 2025 ;

Vu le dossier de la procédure, constitué en langue française, au choix des parties ;

Vu les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;

Vu la convocation des parties à comparaître à l'audience du 20 janvier 2026 ;

Vu la lettre du 15 janvier 2026 dans laquelle le traitement du dossier a été reporté à l'audience du 3 mars 2026 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 3 mars 2026.

1. Les faits pertinents

1.

Le 27 novembre 2023, les demandeurs ont réservé auprès de la défenderesse un programme scolaire de trois trimestres en Nouvelle-Zélande pour leur fils, devant se dérouler du 15 juillet 2024 ou 15 avril 2025.

Ce programme comprenait les vols aller-retour, la prise en charge de C par une famille d'accueil, le Welcome Camp et le programme scolaire, pour une prix total de 16.580,00 EUR.

2.

Le 28 août 2024, les demandeurs ont été informés que C était renvoyé du programme scolaire dans la mesure où il aurait consommé de l'alcool, ce qui est rigoureusement interdit par le règlement de Your Education New Zealand, l'organisme local responsable de l'accueil des étudiants.

Dès réception de la lettre, les demandeurs ont contesté ce renvoi, en argumentant notamment que C n'aurait pas bien compris ce qu'on lui demandait et aurait confirmé avoir consommé de la bière sans préciser qu'elle était sans alcool.

C est renvoyé en Belgique le vendredi 30 août 2024.

Les demandeurs contestent cette décision qu'ils jugent arbitraire et, le 22 octobre 2025, ils s'adressent à la Commission de Litiges Voyages pour initier une procédure d'arbitrage.

2. L'objet de la demande

3.

Les demandeurs réclament les montants suivants :

- 14.922 EUR (la partie du séjour non exécuté),
- 1.625 EUR (le vol de retour)
- 5.000 EUR (dommage moral ,

soit 21.547 EUR.

3. La saisine du collège arbitral

4.

Le 11 septembre 2025, la Commission de Litiges Voyages a informé la défenderesse qu'elle avait reçu une demande des demandeurs de lancer une procédure de conciliation et l'a invitée à lui faire savoir dans les dix jours calendriers si elle acceptait ou refusait cette proposition.

Le 19 septembre 2025, l'assureur en responsabilité de la défenderesse a répondu à la Commission de Litiges Voyages que la demande de conciliation était rejetée. Ce refus ne valait forcément que pour la demande de conciliation, la procédure d'arbitrage n'étant d'aucune façon liée à la procédure de conciliation.

5.

Par lettre recommandée du 23 octobre 2025, la Commission de Litiges Voyages a informé la défenderesse d'une demande d'arbitrage de la part des demandeurs.

La défenderesse déclare qu'elle n'a jamais reçu cette lettre recommandée. Elle soutient que ce n'est qu'après avoir reçu des conclusions des demandeurs, en date du 21 novembre 2025, qu'elle a été avisée de l'existence d'une procédure d'arbitrage.

Le 23 décembre 2025, le conseil de la défenderesse a signalé son intervention à la Commission de Litiges Voyages, tout en précisant que sa cliente n'avait jamais le courrier recommandé annonçant l'arbitrage et qu'elle ne souhaitait pas recourir à l'arbitrage.

6.

Il découle du dossier que la lettre recommandée du 23 octobre 2025 a été envoyée à l'adresse de la défenderesse « OV – XXX-XXX » mais en omettant de mentionner le numéro de boîte « 14 ».

Cette lettre lui a été retournée avec la mention « non réclamée ».

7.

L'article 7.3 du Règlement des Litiges de la Commission de litiges voyages dispose (le collège arbitral souligne) :

« La partie plaignante a en principe le choix entre une procédure devant le tribunal ordinaire ou une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages Mais pour les montants réclamés à partir de 2 501 euros, le détaillant et/ou l'organisateur a le droit de refuser une procédure d'arbitrage en envoyant une lettre recommandée ou un courriel avec accusé de réception 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 (preuve de réception faisant foi : lettre recommandée avec accusé de réception, accusé de réception de mail, ...). Le refus éventuel de la procédure d'arbitrage devra également être mentionné au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages »

En application de cet article, pour que le collège arbitral soit valablement saisi, il faut donc que le défendeur (organisateur ou détaillant) soit dûment avisé d'une demande d'arbitrage, par lettre recommandée, et qu'il ait pu refuser cet arbitrage, par lettre recommandée ou par un courriel avec accusé de réception au demandeur, avec copie au secrétariat de la Commission de litiges voyages, si le litige porte sur un montant de plus de 2.500 EUR.

8.

La collège arbitral constate que la lettre recommandée du 23 octobre 2025 a été envoyée à une adresse incomplète (sans mention du numéro de boîte, dans un immeuble qui, selon les dires de la défenderesse contient plusieurs bureaux).

Selon la jurisprudence de la Cour de Cassation, il incombe à l'expéditeur de rapporter la preuve qu'un envoi est effectivement parvenu à son destinataire (Cass. 14 mars 2019, C.18.0056.F). Une notification n'est valable que si le destinataire a effectivement pu prendre connaissance (ou pouvait raisonnablement le faire). Une lettre recommandée « non réclamée » ne vaut pas notification valable si l'adresse n'est pas correcte ou complète. Même un avis de passage laissé par les services postaux ne peut être assimilé à une présentation valable si l'adresse est correcte et complète.

Dans le cas d'espèce, il n'est donc pas démontré que la défenderesse ait reçu, ou ait même pu recevoir la lettre recommandée en question. La défenderesse a ainsi été privée de son droit de refuser l'arbitrage, refus qu'elle a communiqué dès qu'elle ait fait part de son intervention et qu'elle maintient dans ses conclusions et à l'audience.

Par conséquent, le collège arbitral estime qu'il n'est pas valablement saisi et qu'il ne peut donc trancher ce litige.

Les droits des parties sur le fond n'étant pas affectés par cette décision arbitrale, rien ne les empêche de lancer une nouvelle procédure d'arbitrage ou une procédure devant les tribunaux ordinaires.

Le collège arbitral n'étant pas valablement saisi, il n'est pas tenu de répondre aux autres moyens des parties.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Déclare ne pas avoir été valablement saisi.

Déclare la demande irrecevable .

Ainsi jugé à la majorité des voix à Bruxelles le 3 mars 2026