

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 20 janvier 2026

En cause:

Monsieur A, de nationalité belge, né le 8 février 1994, domicilié à XXX – XXX et Madame B, de nationalité belge, née le 13 janvier 2000, domiciliée à XXX – XXX ;

Demandeurs, ni présentes, ni représentées à l'audience.

Contre:

OV BV, ayant son siège à XXX, XXX – XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro NL 000.000.000 ;

Défenderesse, représentée à l'audience par Mme C, Quality Control Team.

Vu

- Les articles 1676 et suivants du Code Judiciaire ;
- Le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 24 octobre 2025 ;
- Le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;
- Les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;
- L'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;
- La convocation des parties à comparaître à l'audience du 20 janvier 2026 ;
- L'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 20 janvier 2026.

Nous soussignés :

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

Madame E, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur F, en sa qualité de représentant des consommateurs ;

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

Madame H, 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 I, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. LES FAITS PERTINENTS

1.

Le Collège Arbitral reprend ci-après un exposé succinct des faits.

Le 28 juin 2025, les demandeurs réservent par l'intermédiaire de l'agence de voyage OV un voyage à forfait pour 2 personnes en Grèce à Corfou, Perama, du 20 juillet 2025 au 27 juillet 2025, organisé par la défenderesse.

La réservation comprend les vols aller-retour et l'hébergement à l'hôtel « Aeolos Beach Resort » en All-Inclusive, les transferts aller-retour et les frais bagage.

Le prix du voyage s'élève à la somme de 3.220,00 EUR.

2.

Le 23 juillet 2025, les demandeurs ont informé la défenderesse qu'ils étaient contraints d'interrompre leurs vacances.

La mère de madame B avait malheureusement été admise à l'hôpital, mourante. Les représentantes de la défenderesse sur place en ont été avisées et ont organisé dès le lendemain le transfert en bus vers l'aéroport.

Les demandeurs reconnaissent ne pas avoir souscrit à une assurance annulation, mais ils espéraient que la défenderesse pourrait faire preuve de souplesse et leur accorder un geste commercial, ou un remboursement partiel pour les prestations non utilisées.

La défenderesse a fait savoir qu'aucune compensation ne serait accordée.

3.

Après leur retour, les demandeurs ont adressé un deuxième courriel à la défenderesse dans lequel ils ont exprimé leur déception par rapport au manque de considération pour leur situation. Ils se sont plaints plus particulièrement ;

- Qu'ils ont dû acheter eux-mêmes un nouveau vol retour, en dernière minute, car les représentantes locales n'avaient pas été en mesure de proposer de solution concrète.
- Que la communication avec les équipes sur place s'est révélée difficile : l'une des agentes ne parlait pas du tout français, et l'autre difficilement, ce qui a causé du stress supplémentaire.
- Qu'ils sont des clients réguliers de OV qui en parlent très positivement à leur entourage. En conséquence, ils avaient espéré un service plus à la hauteur de leur fidélité, notamment dans un moment aussi délicat.

Aujourd'hui ils renouvèlent leur demande et y rajoutent le supplément bagage payé pour le vol retour prévu le 27 juillet 2025 qui n'a pas été utilisé.

4.

Les parties n'étant pas arrivées à un accord, les demandeurs se sont adressées à la Commission de Litiges Voyages.

B. LES DEMANDES

5.

Les demandeurs réclament une indemnité de 282,00 EUR, composé comme suit :

- 28,00 EUR pour les frais de siège ;
- 54,00 EUR pour le supplément bagage ;
- 200,00 EUR de dédommagement forfaitaire.

La partie défenderesse conclut à l'irrecevabilité et, à tout le moins, au caractère non fondé de la demande en tant qu'elle excède le montant de 113,15 EUR déjà proposé, composé comme suit:

- 28,00 EUR pour la réservation de siège non utilisée sur le vol du 27 juillet ;
- 54,00 EUR pour les frais de bagage non utilisé ;
- 31,15 EUR pour les frais de repas du 24 juillet 2025.

C. QUALIFICATION DE LA RELATION CONTRACTUELLE

6.

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.

Entre les parties s'est formé un contrat de voyage à forfait au sens de l'article 2, 2° de la Loi.

La défenderesse a agi à l'égard en qualité d'organisateur au sens de l'article 2, 8° de la Loi.

Ces qualifications juridiques ne sont pas contestées.

D. DISCUSSION

7.

Les demandeurs fondent l'essentiel de leur réclamation sur le fait qu'ils n'ont pas pu bénéficier de certaines prestations comprises dans le prix du voyage, à la suite de leur retour anticipé décidé en cours de séjour pour des raisons familiales graves.

Il ressort toutefois clairement du dossier que cette interruption prématurée du séjour résulte d'une initiative unilatérale des voyageurs, motivée par des circonstances strictement personnelles et étrangères à toute défaillance imputable à l'organisateur ou à ses prestataires. Les prestations contractuelles étaient objectivement en mesure d'être exécutées conformément au contrat si les demandeurs avaient poursuivi leur séjour jusqu'à son terme.

Le fait que certaines prestations n'aient finalement pas été consommées découle exclusivement du choix des demandeurs et ne saurait, en tant que tel, être qualifié de non-conformité au sens de l'article 33 de la Loi. Aussi compréhensible que soit la situation familiale invoquée, celle-ci ne modifie pas la nature juridique de la décision prise par les voyageurs, laquelle ne peut être imputée à l'organisateur.

Il s'ensuit qu'aucune obligation de remboursement des prestations de séjour non consommées ne saurait être déduite.

8.

Les demandeurs soutiennent également que l'assistance fournie par la défenderesse aurait été insuffisante au regard de la situation rencontrée.

S'il est exact que l'organisateur demeure tenu de fournir une assistance appropriée au voyageur qui se trouve en difficulté, cette obligation ne saurait être interprétée comme impliquant la prise en charge financière ou l'organisation systématique d'un retour anticipé décidé pour des motifs privés.

Il ressort des pièces du dossier que les représentants locaux ont été informés de la situation et qu'un soutien logistique a été assuré. Le fait que les demandeurs aient choisi d'acquérir eux-mêmes de nouveaux billets d'avion afin de rentrer en Belgique dans les plus brefs délais ne constitue pas, en soi, un manquement à l'obligation d'assistance prévue aux articles 43 et 44 de la loi.

Quant au traitement de la plainte après le voyage, s'il apparaît que la réponse de la défenderesse est intervenue avec un certain délai, cet élément ne suffit pas, à lui seul, à caractériser un manquement grave justifiant l'octroi d'une indemnité forfaitaire telle que sollicitée par les demandeurs.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable, mais non fondée.

Dit pour droit que le montant dû à Monsieur A et Madame B est limité à 113,15 EUR.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 20 janvier 2026