

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

En cause:

Madame **A**, de nationalité belge, née le 18 juillet 1971 et Madame B, de nationalité belge, née le 2 avril 2007, domiciliées à XXX – XXX ;

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

Contre:

OV S.A., ayant son siège XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000 ;

Défenderesse, représentée à l'audience par Mr C, Quality Team Supervisor.

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.

En août 2023, les demanderesses réservent par l'intermédiaire d'une agence de voyage un voyage à forfait pour 2 personnes à Lanzarote, Playa Blanca Yaiza, du 21 octobre 2023 au 28 octobre 2023, organisé par la défenderesse.

La réservation comprend les vols aller-retour et l'hébergement à l'hôtel « Lanzarote Princess », quatre étoiles en demi-pension.

Le prix du voyage s'élève à la somme de 2318,56 EUR.

2.

Lors de leur séjour, le 26 octobre 2023, les demanderesses adressent à la défenderesse les plaintes suivantes au sujet du déroulement de leur voyage :

Les demanderesses découvrent que leur hôtel est en travaux. La réfection de l'hôtel entraîne donc des nuisances sonores importantes à cause du bruit des outils et des engins de chantier, du lundi au samedi, toute la journée. Le couloir sous le leur est en rénovation complète.

Les alentours de l'hôtel sont encombrés de matériaux, machines et gravats.

Elles déplorent le manque de transparence de la partie défenderesse avant leur départ et le manque de soutien sur place où aucune solution concrète n'a été proposée pour améliorer leur situation.

Des indemnités d'un montant maximal de 347,78 EUR ont été proposées par la défenderesse, mais ont été intégralement refusées par les demandeurs.

3.

Les parties n'aboutissent pas à un accord, de telle sorte que le 24 octobre 2025, les demanderesses s'adressent à la Commission de Litiges Voyages pour faire trancher le litige.

B. LES DEMANDES

4.

Les demandeurs réclament une indemnité de 2318,56 EUR.

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 347,78 EUR déjà proposé.

C. QUALIFICATION DE LA RELATION CONTRACTUELLE

5.

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

6.

Il est constaté que les demanderesses n'ont pas été informées de l'existence des travaux avant la réservation ni avant le départ, ce point n'étant d'ailleurs pas contesté par la défenderesse. Aucune mention des travaux ne figurait dans l'offre, pas plus que les demanderesses n'avaient été averties de la possibilité de nuisances liées à une rénovation en cours. Leur demande repose en partie sur l'affirmation que, si elles avaient eu connaissance de l'ampleur des travaux avant la conclusion du contrat, elles n'auraient pas réservé ce voyage dans les mêmes conditions.

Conformément à la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, l'organisateur est tenu de fournir au voyageur une information correcte et suffisante lui permettant de donner un consentement éclairé. Toutefois, dès lors qu'il n'est pas établi que la défenderesse avait connaissance des travaux au moment de la conclusion du contrat, le litige ne relève pas principalement d'un manquement à l'obligation d'information précontractuelle, mais bien d'une problématique de non-conformité dans l'exécution du contrat.

7.

Une prestation de voyage est non conforme lorsqu'elle n'est pas exécutée conformément aux stipulations contractuelles. En l'espèce, les demanderesses produisent des photographies et vidéos établissant l'existence de travaux de rénovation directement sous leur balcon, l'utilisation d'outils particulièrement bruyants dans les couloirs ainsi que la présence d'engins et de matériaux de chantier dans l'enceinte de l'hôtel. Il ressort des éléments du dossier que ces travaux se sont déroulés quotidiennement, à l'exception du dimanche, de manière prolongée durant la journée.

Il est dès lors établi que, pendant une partie substantielle du séjour, les demanderesses ont subi des nuisances sonores importantes, une altération durable de la vue et une limitation de l'agrément des installations hôtelières. Ces éléments ont affecté de manière significative la qualité de la prestation d'hébergement et ont entraîné une réduction sensible du plaisir du voyage. Le Collège considère, dans ces circonstances, que la prestation d'hébergement n'a pas été exécutée conformément au contrat de voyage à forfait.

8.

Le Collège relève en outre que l'assistance due par l'organisateur n'a pas été fournie sans retard injustifié. La défenderesse reconnaît que le représentant francophone était absent pendant plusieurs jours du séjour. Bien que les demanderesses aient pu s'adresser à un représentant anglophone, une telle situation ne peut être considérée comme une assistance pleinement adéquate. En outre, aucune solution concrète, telle qu'un changement de chambre ou un relogement, n'a été proposée en temps utile afin de remédier ou d'atténuer la non-conformité constatée.

Ces éléments doivent être pris en considération dans l'appréciation globale du litige et justifient l'octroi d'une compensation au bénéfice des demanderesse.

E. DOMMAGE

9.

Une fois la non-conformité constatée, se pose la question de l'évaluation du préjudice subi, à savoir la perte de jouissance du voyage. Conformément à l'article 48 de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour chaque période durant laquelle une non-conformité est constatée.

10.

Selon la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne, cette réduction doit correspondre à la valeur des services de voyage non conformes, appréciée en fonction de la gravité de la non-conformité.¹ La Cour a récemment précisé qu'une réduction pouvant aller jusqu'au remboursement intégral du prix du voyage ne se justifie que lorsque la non-conformité est d'une gravité telle que le voyage à forfait a objectivement perdu tout intérêt pour le voyageur.² Il convient toutefois de souligner que cette jurisprudence concerne des situations sensiblement plus graves, dans lesquelles des éléments essentiels de l'hébergement et de son environnement étaient rendus totalement inutilisables.

En l'espèce, les demanderesse ont pu bénéficier des services hôteliers, mais leur repos et leur confort ont été substantiellement perturbés, affectant partiellement la finalité récréative du voyage. À titre purement illustratif, la « Frankfurter Tabelle », issue de la jurisprudence allemande, offre un point de comparaison utile quant à l'ordre de grandeur des réductions généralement admises en cas de nuisances similaires. Celle-ci prévoit, en cas de nuisances sonores en journée, une réduction pouvant atteindre 25 % du prix du voyage, ce qui représenterait en l'espèce un montant de 579,64 EUR. Il y a en outre lieu de tenir compte des conséquences annexes des travaux, telles que l'accès limité à certaines installations et la dégradation durable de la vue.

11.

Le Collège constate que les non-conformités établies ont causé un préjudice réel aux demanderesse, consistant principalement en une perte de jouissance du voyage. Les nuisances sonores quotidiennes, l'altération de l'environnement visuel de l'hôtel ainsi que l'absence de soutien effectif en temps utile ont porté atteinte au confort et à la finalité du séjour.

Dans l'évaluation du dommage, le Collège tient compte de la nature, de la durée et de l'intensité des désagréments subis, du fait que le séjour n'a pas dû être interrompu et que les services essentiels de l'hôtel sont demeurés accessibles. Il est également tenu compte de la compensation déjà proposée par la défenderesse ainsi que du principe de proportionnalité entre les manquements constatés et le montant de l'indemnisation sollicitée.

Au regard de l'ensemble de ces éléments, le Collège estime qu'un remboursement intégral du prix du voyage n'est pas justifié, mais qu'une indemnisation forfaitaire substantielle est appropriée afin de compenser la perte de jouissance subie.

Le Collège évalue ce dommage, en équité, *ex aequo et bono*, à la somme de 1.000 EUR.

¹ CJEU 12 janvier 2023, *FTI Touristik*, C-396/21, ECLI:EU:C:2023:10, 37-39.

² CJEU 23 octobre 2025, *Tuleka*, C-469/24, ECLI:EU:C:2025:833, 43-51.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable et partiellement fondée.

Condamne la défenderesse à payer la somme de 1.000 EUR, à titre d'indemnité *ex aequo et bono*.

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