

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 02 décembre 2025

En cause:

Monsieur **A**, de nationalité belge, né le 17 avril 1984 et Madame **B**, de nationalité belge, née le 30 avril 1980, domiciliés à XXX, XXX

Demandeurs

Représentés à l'audience par Mr. A

Contre:

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

Défenderesse,

ni présente, ni représentée à l'audience

Nous soussignés :

Maître C, en sa qualité de présidente du collège arbitral ;

Monsieur D, en sa qualité de représentant des consommateurs ;

Monsieur E, en sa qualité de représentant des consommateurs ;

Madame F, en sa qualité de représentante de l'industrie du tourisme ;

Monsieur G, en sa qualité de représentant 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 H, 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 14 octobre 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 02 décembre 2025;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 02 décembre 2025.

B. En ce qui concerne le fond de l'affaire

1. Les faits pertinents et l'objet de la demande

1.

En mars 2025, les demandeurs réservent par l'intermédiaire de leur agence de voyage un voyage à forfait pour 2 personnes au Canada, du 21 mai 2025 ou 03 juin 2025, organisé par la défenderesse.

La réservation comprend les vols aller-retour et le circuit appelé « De Niagara à la Gaspésie » avec hébergement dans différents hôtels en pension complète. La réservation comprend également plusieurs excursions.

Le prix du voyage s'élève à la somme de 9.969,97 EUR.

2.

Sur place et après leur retour, les demandeurs adressent à la défenderesse les plaintes suivantes au sujet du déroulement de leur voyage :

L'excursion comprenant un vol en hélicoptère au-dessus des chutes du Niagara a été annulée. Les demandeurs désirent le remboursement de ce vol et l'estiment à 237,64€ par personne.

Les demandeurs ont comparé les prix sur place pour l'excursion comprenant une croisière d'observation des baleines et les prix proposés par OV et estiment avoir payé un surcoût de 45€ par personne.

Les demandeurs demandent un remboursement pour le vol annulé et une compensation pour le surcoût estimé de la croisière.

3.

Les parties n'aboutissent pas à un accord, de telle sorte que le 14 octobre 2025, les demandeurs s'adressent à la Commission de Litiges Voyages pour faire trancher le litige.

Les demandeurs réclament une indemnité de 2 x 237,64€ EUR et 2x 45€ pour les excursions ainsi que les frais de procédure, soit 60€ et un dédommagement supplémentaire de 200€, soit au total 825,28EUR.

2. Qualification de la relation contractuelle

4.

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.

Il résulte du bon de commande que la défenderesse a agi à l'égard en qualité d'organisateur au sens de l'article 2.20 de la Loi.

Entre les parties s'est formé un contrat de voyage à forfait au sens de l'article 2, 3° de la Loi.

La qualification juridique n'est pas contestée.

3. Discussion

4.

En vertu de l'article 33 de la loi du 21 novembre 2017, l'organisateur du voyage est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

En ce qui concerne plus particulièrement l'article 33 de la loi sur les voyages, la Commission de Litiges Voyages a déjà jugé que l'organisateur a une obligation de résultat, qui le rend responsable dès qu'il y a non-conformité, c'est-à-dire dès que le voyage ne se déroule pas comme convenu. L'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage inclus dans un voyage à forfait est appelée une non-conformité.

En vertu de l'article 36 de la loi sur les voyages, si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier a la possibilité de le faire lui-même et de demander le remboursement des frais nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur fixe un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est nécessaire.

En vertu de l'article 48 de ladite loi du 21 novembre 2017, le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis. L'article 49 précise en outre que le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis.

5.

Après avoir pris connaissance des pièces du dossier, des conclusions des parties et après avoir entendu le demandeur à l'audience, le Collège arbitral estime que la brochure n'était pas suffisamment claire, notamment en ce qui concerne le risque d'annulation. Bien que la brochure mentionne un * à côté de « survol des chutes et hélicoptère », aucune information ne semble disponible concernant le prix qui serait remboursé.

Dans le cas présent, le vol en hélicoptère a été annulé en raison des conditions météorologiques. Aucune alternative n'a été proposée, mais un remboursement a été offert, fixé unilatéralement par la défenderesse à 85,00 € par personne.

Ce montant n'est pas accepté par les demandeurs, car ils avaient appris par le guide que le prix s'élèverait à environ 200,00 dollars canadiens par personne, soit 130 € par personne.

Ce prix n'est toutefois étayé par aucun élément objectif.

Les demandeurs admettent également qu'ils savaient qu'il y avait un risque d'annulation.

Il n'en reste pas moins que la brochure n'est pas suffisamment transparente quant au risque réel d'annulation, étant donné que le vol en hélicoptère ne peut avoir lieu que si les conditions météorologiques sont favorables.

La discussion actuelle aurait pu être évitée si la brochure avait clairement indiqué le prix qui serait remboursé en cas d'annulation.

6.

Compte tenu des éléments susmentionnés, le Collège arbitral estime qu'une indemnité ex aequo et bono de 135,00 euros par personne est appropriée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Statuant de manière contradictoire à l'encontre de toutes les parties,

Se déclare compétent pour connaître de la demande des demandeurs,

Déclare la demande des demandeurs recevable et partiellement fondée dans la mesure précisée ci-après.

Condamne la partie défenderesse au paiement aux demanderesses de la somme totale de 270,00 euros.

Déboute les demandeurs de leur demande pour le surplus ;

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 02 décembre 2025