

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 31 mars 2026

En cause :

Monsieur **A**, de nationalité belge, né le 13 janvier 1947, et Madame **B**, de nationalité belge, née le 29 mars 1954, domiciliés à XXX – XXX.

Demandeurs

Ni présents, ni représentés à l’audience

Contre :

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

Défenderesse

Représentée à l’audience par Mme C et Mme D

Nous soussignés :

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

Madame F, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Madame G, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Madame H, en sa qualité de représentante de l’industrie du tourisme ;

Madame I, 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 J, 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 15 janvier 2026 ;

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 31 mars 2026 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 31 mars 2026.

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

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

1.

Le 15 mai 2025, les demandeurs réservent via le site web de OV un voyage à forfait pour 2 personnes en Tunisie, à El Kantaoui, du 18 mai 2025 au 25 mai 2025, organisé par la défenderesse.

La réservation comprend les vols aller-retour, les transferts et l'hébergement à l'hôtel El Mouradi Palm Marina quatre étoiles en All-Inclusive.

Le prix du voyage s'élève à la somme de 1.134,92 EUR.

2.

Le 16 mai 2025, les demandeurs adressent à la défenderesse les plaintes suivantes au sujet de leur voyage qui s'approche :

Les demandeurs, prévenus par une de leurs connaissances, découvrent que depuis le 01 janvier 2025, un passeport est nécessaire pour voyager en Tunisie. Ils estiment ne pas avoir été correctement informés par OV et décident d'annuler leurs vacances craignant d'être bloqués à la frontière. Ils expliquent n'avoir reçu aucune information contrairement à d'autres passagers qui auraient reçu un mail de mise en garde.

Ils demandent un remboursement ou un geste commercial.

OV refuse : c'est au voyageur de s'assurer que ses documents de voyage sont valides et conformes aux exigences du pays visité.

3.

Les parties n'aboutissent pas à un accord, de telle sorte que le 15 janvier 2026, les demandeurs s'adressent à la Commission de Litiges Voyages pour faire trancher le litige.

Les demandeurs réclament une indemnité de 1.134,92 EUR.

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

5.

En vertu de l'article 5 § 1er. « *L'organisateur ainsi que le détaillant, lorsque les voyages à forfait sont vendus par l'intermédiaire d'un détaillant, communiquent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standard au moyen du formulaire pertinent figurant à l'annexe I, partie A ou B, et, dans le cas où elles s'appliquent au voyage à forfait, les informations mentionnées ci-après :*

....

6° des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires du pays de destination ;

.....».

Le contenu de cet article figure également dans les Conditions générales de la Commission des litiges en matière de voyages, et notamment dans l'article suivant :

Article 2 : Information de la part de l'organisateur et du détaillant avant la conclusion du contrat de voyage à forfait

2.1 L'organisateur ainsi que le détaillant communiquent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standard légalement prévues ainsi que les informations mentionnées ci-après dans le cas où elles s'appliquent au voyage à forfait :

....

5° des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires ;

..... »

6.

Les demandeurs ont réservé leur voyage à forfait en ligne auprès de OV le 15 mai 2025, quelques jours seulement avant le départ prévu du 18 au 25 mai 2025.

Avant leur départ les demandeurs, prévenus par une de leurs connaissances, découvrent que depuis le 01 janvier 2025, un passeport est nécessaire pour voyager en Tunisie. Les demandeurs estiment ne pas avoir été correctement informés par OV et décident d'annuler leurs vacances craignant d'être bloqués à la frontière. Ils expliquent n'avoir reçu aucune information contrairement à d'autres passagers qui auraient reçu un mail de mise en garde.

Dans sa réponse du 22 mai 2025 OV estime qu'il revient à chaque voyageur de s'assurer que ses documents de voyage sont valides et conformes aux exigences du pays visité. OV se réfère à l'information disponible sur son site.

Le Collège Arbitral estime qu'il y a lieu de vérifier si cette information est bien disponible et si les conditions générales et particulières ont bien été acceptés par les demandeurs.

Le Collège Arbitral a constaté que lors d'une réservation en ligne, celle-ci n'est validée qu'après acceptation des conditions générales et particulières de OV.

Les conditions particulières de OV prévoient ce qui suit : « *Documents de voyage Il est interdit de voyager avec un passeport ou une carte d'identité périmée. Dans certains pays, votre passeport doit être valable pendant un certain nombre de mois après votre retour dans votre pays. Vous devez vérifier vous-même auprès des autorités compétentes. Si vous n'avez pas la nationalité belge, vous devez toujours vous renseigner auprès de l'ambassade du pays où vous souhaitez vous rendre pour savoir si vous avez besoin d'un visa. Il vous incombe de disposer à tout moment des documents de voyage appropriés. Pour plus d'informations, veuillez consulter les informations sur les voyages sur notre site web.* » (soulignement par le Collège Arbitral).

Le site web de OV contient les informations suivantes
(<https://www.OV.be/fr/vacances/infovoyage/documents-de-voyage>):

"Passeport et carte d'identité :

Passeport

Un passeport belge international en cours de validité est requis pour :

- Maroc
- Tunisie
- Égypte (séjour de plus de 30 jours)

Validité requise du passeport

- Égypte : au moins 6 mois après la date de retour.
- Turquie (si vous voyagez avec un passeport) : pour les séjours de moins de 90 jours sur une période de 180 jours, un passeport ou une carte d'identité valide suffit.
- Tunisie : au moins 3 mois après la date de retour.
- Maroc : le passeport doit être valide jusqu'à la date de retour. La carte d'identité ne suffit pas. (N.B : vous voyagez au Maroc avec un passeport marocain ? Veuillez noter que les hommes et les femmes ne sont autorisés à partager une chambre que sur présentation d'un acte de mariage. Les femmes célibataires ne sont pas autorisées à séjourner dans un hôtel)."

Les documents de voyage mentionnent ce qui suit :

Pour vos vacances, assurez-vous de disposer d'un document d'identité valide. Il est de votre responsabilité de posséder les documents nécessaires. Vous trouverez plus de détails sur notre site Internet : <https://service.OV.be/fr/support/solutions/folders/10300055682> ou <https://www.OV.be/fr/vacances/infovoyage/documents-de-voyage> Nous vous conseillons également de consulter les recommandations de voyage pour votre destination. Vous pouvez trouver les conseils officiels sur le site des Affaires étrangères : <https://diplomatie.belgium.be/fr>.

Le Collège arbitral constate dès lors que la partie défenderesse a satisfait à son obligation d'information.

Il apparaît également que la partie défenderesse a envoyé, les 17 janvier et 10 avril 2025, des courriels généraux aux voyageurs afin de les informer de la modification de la législation tunisienne concernant l'obligation de posséder un passeport.

Les demandeurs ont toutefois réservé leur voyage juste avant le départ et, logiquement, ne semblent pas avoir reçu ce courrier.

À ce moment-là, cette information datait toutefois déjà de plusieurs mois et était mentionnée sur le site web. Il apparaît que les demandeurs s'étaient déjà rendus en Tunisie à plusieurs reprises les années précédentes et portaient du principe qu'une carte d'identité suffisait toujours.

Dans la mesure où OV a satisfait à son obligation d'information et semble avoir pris des mesures pour informer les voyageurs, il convient de constater qu'aucune faute ne peut être imputée à OV.

La demande des demandeurs est donc rejetée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Après avoir entendu les parties,

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

Se déclare compétent pour prendre connaissance de la demande des demandeurs,

Déclare la demande des demandeurs à l'encontre de la défenderesse recevable mais non fondée.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles le 31 mars 2026