

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 4 NOVEMBRE 2025

En cause:

Monsieur A, Luxembourgeois, né le 25 avril 1980, Madame B, Luxembourgeoise, née le 18 décembre 1984 agissant pour leur fils mineur, Monsieur C, Luxembourgeois, né le 13 avril 2019, tous domiciliés à XXX – XXX

Demandeurs représentés à l'audience par Mr A

Contre:

La OV BV, ayant son siège à XXX, XXX
Pays-Bas, et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro NL 00000000

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

Nous soussignés :

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

Madame F, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur GE, en sa qualité de représentant 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 16 septembre 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 du 16 septembre 2025 à comparaître à l'audience du 04 novembre 2025;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 04 novembre 2025.

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

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

1.

Le collège arbitral reproduira un exposé résumé des faits. Ceci n'empêche pas la poursuite de l'évaluation de prendre en compte l'ensemble des faits et des documents présentés par les parties.

2.

Il ressort du dossier et des documents présentés par les parties, ainsi que de l'instruction de l'affaire, que les demandeurs ont réservé auprès du défendeur, le 20 janvier 2025, un voyage à forfait pour trois personnes à destination de Fethiye (Turquie) pour la période du 30 août 2025 au 10 septembre 2025.

La réservation comprend les vols aller-retour et l'hébergement à l'hôtel Hillside Beach Club, en pension complète.

Le prix du voyage s'élève à la somme de 7.902,00 EUR.

3.

Le 15 août, les demandeurs reçoivent les horaires de vol. Ils constatent deux modifications :

- Le vol aller est retardé, ce qui entraîne pour eux la perte d'une première journée de vacances.
- Le vol retour n'est plus un vol direct mais un vol avec escale, ce qu'ils trouvent inconfortable et plus long. Ils estiment le préjudice subi par la famille (avec un enfant de 6 ans) à une perte de jouissance, fatigue supplémentaire, qualité de voyage significativement diminuée.

Les demandeurs estiment que ces changements constituent une modification majeure des caractéristiques essentielles du forfait, au sens de l'article 5 des Conditions Particulières de l'organisateur ainsi que de la Directive (UE) 2015/2302 relative aux voyages à forfait. Conformément à ces dispositions, ils devraient pouvoir choisir entre la résiliation sans frais ou le maintien du voyage avec une réduction appropriée du prix.

La perte effective d'une journée de vacances sur un forfait de 11 jours, d'une valeur de 7.902 €, représente un préjudice significatif.

Les demandeurs ont décidé de maintenir le voyage, mais demandent formellement une réduction de prix proportionnelle au préjudice subi (au minimum 10–15 % du forfait, soit env. 800 – 1.200 €), le remboursement des frais annexes déjà engagés (parking aéroport de Bruxelles, nuitée prévue en transit, etc.) et un geste commercial complémentaire (par ex. surclassement de chambre, crédit voyage, ou réduction sur une prochaine réservation) afin de maintenir la relation de confiance.

4.

Les parties n'aboutissent pas à un accord, de telle sorte que le 16 septembre 2025, les demandeurs s'adressent à la Commission de Litiges Voyages pour faire trancher le litige.

Les demandeurs réclament une indemnité de 1.500 EUR ce qui représente environ 15 à 20 % du prix total du voyage et constitue une compensation équitable et proportionnée au préjudice subi.

2. 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.

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

3.1.Recevabilité

Aucune des parties ne contestant la recevabilité, le collège arbitral déclare la demande recevable. Le collège arbitral se considère aussi compétent pour connaître de la demande.

3.2.Fondement

3.2.1. OV prétend que les heures de départ communiquées pour les vols sont purement indicatives et que les billets d'avion émis le 15 août 2025 en sont une simple confirmation. Les demandeurs se réfèrent non seulement à la directive européenne 2015/2302 sur les voyages, mais aussi au droit économique belge. Ils estiment que la modification des heures de transport constitue une modification essentielle du contrat qui oblige l'organisateur à accepter soit l'annulation du contrat, soit une réduction proportionnelle du prix. OV affirme que les demandeurs avaient encore la possibilité d'annuler.

3.2.2. Sur la base des pièces présentées, et plus particulièrement de la pièce 5, le collège arbitral estime que les conditions particulières de vente de OV prévoient, à l'article 5, deux types de modifications : d'une part, les modifications minimales acceptées et, d'autre part, les modifications majeures qui donnent droit soit à une annulation du contrat sans frais, soit à une compensation :

« Les modifications mineures telles que prévues à l'article 9 des CGCV seront apportées unilatéralement. En cas de modifications majeures, OV vous informera de manière claire et compréhensible et vous demandera si vous souhaitez accepter les modifications proposées ou annuler le contrat de voyage, sans frais. Si les modifications réduisent la qualité ou le coût du voyage à forfait, nous ferons en même temps une proposition appropriée pour réduire le montant du voyage.

Par modifications majeures, on entend les modifications apportées aux principales caractéristiques des services du voyage. »

- 3.2.3. Sur la base de l'article susmentionné et des explications fournies par les parties lors de l'audience par vidéoconférence, le collège arbitral estime que le premier et le dernier jour des vacances sont considérés comme des jours de voyage et ne donnent pas droit à une indemnisation en cas de vol partant plus tard.
- 3.2.4. En ce qui concerne le vol retour, les demandeurs avaient réservé un vol direct et ont été informés 15 jours avant le départ qu'il s'agirait d'un vol avec escale. La défenderesse a reconnu lors de l'audience que cela avait causé un certain désagrément aux demandeurs. Le collège arbitral estime que - dans ce cas précis - l'escale imprévue au retour doit être considérée comme une non-conformité causant un préjudice aux demandeurs.
- 3.2.5. Le collège arbitral estime qu' une qualité de service réduite donne droit à une compensation et que cette indemnisation peut être estimée ex aequo et bono de 400 euros

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable et fondée dans la mesure précisée ci-après

Condamne la défenderesse à payer aux demandeurs le montant de 400 euros.

Déclare le surplus non fondé ;

Ainsi jugé l'unanimité des voix à Bruxelles le 04 novembre 2025