## Modèle de lettre : voyage à forfait – augmentation du prix par l'organisateur de voyages après la réservation du voyage

**Expéditeur**[Nom]
[Adresse]
[Code postal et localité]
[E-mail]

[Téléphone]

**À** [Nom entreprise de voyages]
Service clientèle
[Adresse]
[Code postal et localité]

[Lieu, date]

**Votre référence : [Numéro de réservation de votre voyage à forfait]**

Chère Madame, Cher Monsieur,

J'ai réservé le [date de réservation] un voyage à forfait à [destination] portant le numéro de réservation [numéro de réservation], avec départ prévu le [date de départ], pour un montant de [prix du voyage]. J'ai déjà payé un montant de [montant déjà payé] pour ce voyage.

Le [date de notification], vous m'avez annoncé une augmentation de prix à hauteur de [montant de l’augmentation].

Selon la loi relative aux voyages à forfait (art. 19 à 23), le prix du voyage peut uniquement être majoré après la réservation si :

* Les révisions de prix sont expressément prévues dans le contrat de voyage à forfait ;
* Le contrat de voyage à forfait mentionne le mode de calcul de la révision de prix ;
* Le contrat de voyage à forfait stipule que le voyageur a également droit à une réduction du prix ;
* L'augmentation est la conséquence directe d'une évolution
* du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou
* du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou
* des taux de change en rapport avec le voyage à forfait ;
* L’organisateur en informe le voyageur de manière claire et compréhensible, en assortissant ladite majoration d'une justification et d'un calcul, sur un support durable (lettre ou e-mail), au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait.

En outre, si la majoration du prix dépasse 8 % du prix total du voyage à forfait, les articles 25 à 28 de la loi relative aux voyages à forfait s'appliquent.

**Choisissez l'une des options suivantes**

***OPTION 1 : Vous contestez l'augmentation de prix sans annuler le voyage***

Je suis d'avis que la majoration de prix effectuée n’est pas légale parce que [expliquez pourquoi la hausse de prix ne satisfait pas aux conditions précitées]. Par exemple :

* Le contrat de voyage à forfait ne prévoit aucune révision du prix. D'après la loi, après la réservation, vous ne pouvez revoir le prix qu'exceptionnellement, si cette possibilité est explicitement reprise dans les conditions générales avec le mode de calcul de la modification du prix ;
* Vous me facturez des frais supplémentaires qui ne sont pas la conséquence directe d’une évolution
* du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou
* du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou
* des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

D'après la loi, les augmentations de prix doivent y être liées et les autres suppléments sont interdits.

* Vous m'avez transmis la révision de prix moins de 20 jours avant la date de départ. Selon la loi, vous devez me notifier la majoration de prix de manière claire et compréhensible, en l’assortissant d'une justification et d'un calcul, sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait ;
* …

Puisque l'augmentation des prix n'est pas légale, je la conteste et je vous demande de régulariser la facture complémentaire avec une note de crédit pour le montant de l'augmentation de prix.

J'attends donc que le voyage se déroule comme prévu, au prix convenu lors de la réservation. Je compte également recevoir les documents de voyage en temps voulu.

Veuillez me confirmer votre accord par courrier ou par e-mail le plus rapidement possible, et au plus tard pour le [date limite].

***OPTION 2 : Vous annulez le voyage parce que la majoration du prix s’élève à plus de 8 %***

Vous me facturez un supplément de [montant]. Cela représente [%] du montant du voyage convenu à la réservation.

Si l'augmentation de prix dépasse 8 % du montant du voyage, j'ai le droit de renoncer au voyage sans frais (art. 25, alinéa 1er, 2°).

Dans ce cas, j’ai également droit à un dédommagement approprié (art. 28 et 49). J'évalue celui-ci à [estimation du dédommagement avec motivation du montant]. Veuillez me confirmer votre accord par courrier ou par e-mail le plus rapidement possible, et au plus tard pour le [date limite]. Si vous n’acceptez pas ma proposition, je vous prie de me faire parvenir une contre-proposition le plus rapidement possible.

Puis-je vous demander de me verser dans les 14 jours le montant du voyage déjà payé de [montant], majoré du dédommagement de [montant], via un virement sur mon compte bancaire [numéro de compte bancaire].

J’espère que nous parviendrons à un accord. Si aucune solution à l'amiable ne peut être trouvée, je transmettrai mon dossier à l'instance compétente pour le règlement extrajudiciaire des litiges ou j’intenterai une action devant le tribunal compétent.

***OPTION 3 : Vous acceptez la majoration de prix (facultatif)***

J'ai pris connaissance de votre majoration du prix. Je ne souhaite pas annuler le voyage et paierai le montant afin que vous puissiez me fournir les documents de voyage nécessaires.

\*\*\*

Sous réserve de tous droits et sans aucune reconnaissance préjudiciable.

Cordialement,

[signature]

Explication : que dit la loi ?

***Extraits de la*** [***loi du 21 novembre 2017***](http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2017/11/21/2017014061/justel) ***relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage***

**CHAPITRE 2,****[Section 2.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))" \l "http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))) - Modification du prix**

  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))" \l "http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))) [19](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.20). Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité et indique que le voyageur a droit à une réduction du prix en vertu de l'article 22. Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix est calculée.
  Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution :
  1° du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou
  2° du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou
  3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))" \l "http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))) [20](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.21). Si la majoration du prix visée à l'article 19 dépasse 8 % du prix total du voyage à forfait, les articles 25 à 28 s'appliquent.

  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))" \l "http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))) [21](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.22). Indépendamment de son importance, une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie de manière claire et compréhensible au voyageur, en assortissant ladite majoration d'une justification et d'un calcul, sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait.

  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))" \l "http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))) [22](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.23). Si le contrat de voyage à forfait prévoit la possibilité d'une majoration du prix, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés à l'article 19, alinéa 2, 1° à 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage à forfait.

  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))" \l "http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))) [23](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNK0014). En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses administratives.

**CHAPITRE 2,** [**Section 3.**](https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi#LNKR0014)**- Modification des autres clauses du contrat de voyage à forfait**

 [Art.](https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi#Art.24) [25](https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi#Art.26). Si, avant le début du voyage à forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage visées à l'article 5, § 1er, 1°, ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières visées à l'article 11, 1°, ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 % conformément à l'article 20, le voyageur peut, dans un délai raisonnable fixé par l'organisateur :
  1° accepter la modification proposée, ou
  2° résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.
  Si le voyageur résilie le contrat de voyage à forfait, il peut accepter un autre voyage à forfait, si possible de qualité égale ou supérieure, dans le cas où cela est proposé par l'organisateur.

  [Art.](https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi#Art.25) [26](https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi#Art.27). L'organisateur informe le voyageur sans retard excessif, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :
  1° des modifications visées à l'article 25 et, s'il y a lieu, en application de l'article 27, de leurs répercussions sur le prix du forfait ;
 2° du délai raisonnable dans lequel il doit communiquer à l'organisateur la décision qu'il prend en application de l'article 25 ;
 3° que s'il n'a pas accepté expressément la modification proposée dans le délai visé au 2°, il est automatiquement mis fin au contrat, et ;
 4° s'il y a lieu, de l'autre voyage à forfait proposé, ainsi que de son prix.

  [Art.](https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi#Art.26) [27](https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi#Art.28). Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait visées à l'article 25, alinéa 1er, ou le voyage à forfait de substitution visé à l'article 25, alinéa 2, entraînent une baisse de qualité du voyage à forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

  [Art.](https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi#Art.27) [28](https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi#LNK0015). Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément à l'article 25, alinéa 1er, 2°, ou à l'article 26, 3°, et que le voyageur n'accepte pas d'autre forfait, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom sans retard excessif et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat. Les articles 48 à 52 s'appliquent mutatis mutandis.

**CHAPITRE 4,** [**Section 1re.**](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNKR0026) **- Réduction de prix et dédommagement**
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.46) [47](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.48). L'organisateur octroie une réduction de prix ou un dédommagement au voyageur conformément aux dispositions de la présente section.
  Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant est soumis aux obligations imposées aux organisateurs en vertu de la présente section, sauf si le détaillant apporte la preuve que l'organisateur a rempli les obligations y énoncées.

  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.47) [48](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.49). Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.48) [49](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.50). 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. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.

  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.49) [50](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.51). Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est due :
  1° au voyageur;
2° à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou
3° à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.50) [51](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#Art.52). § 1er. Dans la mesure où des conventions internationales qui lient l'Union européenne circonscrivent les conditions dans lesquelles un dédommagement est dû par un prestataire fournissant un service de voyage qui fait partie d'un voyage à forfait ou limitent l'étendue de ce dédommagement, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur.
  § 2. Dans le cas où des conventions internationales qui ne lient pas l'Union européenne limitent le dédommagement à verser par un prestataire de services, le Roi peut limiter en conséquence le dédommagement à verser par l'organisateur.
  § 3. Dans les autres cas, le contrat de voyage à forfait peut limiter le dédommagement à verser par l'organisateur, pour autant que cette limitation ne s'applique pas aux préjudices corporels ni aux dommages causés intentionnellement ou par négligence et qu'elle ne représente pas moins de trois fois le prix total du voyage à forfait.