

ABTO'S JAARVERSLAG 2007

Inleiding

Bij het begin van het nieuwe jaar stellen wij u graag het jaarverslag van ABTO voor. In dit jaarverslag blikken wij even terug op toeristisch 2007 en meer bijzonder de werkzaamheden van ABTO in het voorbije jaar.

2007 werd opnieuw een recordjaar voor de georganiseerde reissector. Nooit eerder werden zoveel reizen verkocht. Voor het eerst in jaren kan men opnieuw spreken van een normaal jaar, een jaar waar de sector grotendeels gespaard bleef van externe factoren die het gedrag van de consument negatief beïnvloeden. Het vertrouwen van de consument bleef, ondanks de hoge olieprijsen, intact.

De ABTO-leden verkochten het afgelopen jaar meer dan 3.375.000 vakanties en 356.000 seat only's, goed voor een groei van 5,3%. De omzet van de ABTO leden bedroeg in 2007 meer dan 1,86 miljard Euro.

De doorsnee klant blijkt meer dan ooit bereid om te reizen. Dat reizen trendy is blijkt overigens duidelijk wanneer je vandaag de dag de gespreksonderwerpen analyseert. Waar vroeger het weer centraal stond bij het aanknopen van een gesprek gaat het tegenwoordig steeds vaker over reizen. In onze drukke maatschappij hebben heel wat mensen het gevoel geleefd te worden. Wanneer ze met vakantie gaan willen ze leven. Zorgeloos genieten is daarbij een belangrijk aspect.

De aantrekkelijke prijs/kwaliteitsverhouding, evenals consumentvriendelijke garanties overtuigen steeds meer Belgen om te kiezen voor de georganiseerde reismarkt. Het marktaandeel van de touroperators kent sinds jaren een onafgebroken groei en bedraagt nu ongeveer 30%.

Dit betekent evenwel niet dat de sector op zijn lauweren kan blijven rusten. Steeds meer aanbieders van reisdiensten proberen via de nieuwe media een plaats op de markt te veroveren. De verhoogde capaciteit van de low-cost carriers verhoogt de druk op de markt. Er is steeds duidelijker sprake van overcapaciteit. Dalende bezettinggraden zetten deze carriers aan om hun winsten steeds meer te halen uit aanverwante activiteiten, zoals het aanbieden van accommodatie, vervoer etc.

De touroperators bieden unieke garanties die andere aanbieders niet bieden. Het verder uitbouwen van deze unieke USP's blijft een belangrijke opdracht voor de georganiseerde sector. Vandaag en in de toekomst zal niet enkel meer de prijs maar kwaliteit, betrouwbaarheid en convenience zonder meer belangrijker worden om die klant ook effectief vast te houden.

Een moderne wetgeving kan daarbij helpen. Op 1 september werd in het Vlaams gewest een nieuw statuut voor de reisbureaus van toepassing. De nieuwe wetgeving moet de reisbureaus in staat stellen in te spelen op de nieuwe dynamiek die de sector kenmerkt. Er werd komaf gemaakt met de strenge technische vereisten en het zwaartepunt komt te liggen op financiële garanties, beroepsbekwaamheid en professionaliteit. Reisbureau's

kunnen hun diensten voortaan overal aanbieden. De lat wordt tenslotte voor iedereen gelijk gelegd. Alle ondernemingen die reisdiensten aanbieden die ze betrekken bij derden worden gevat door het nieuwe statuut.

Meer dan ook geldt dat elke reisprofessional deze evoluties van nabij moet opvolgen en waar mogelijk moet inspelen op de mogelijkheden die worden geboden.

ABTO is vastbesloten haar **kwaliteitslabel** ook in 2008 verder uit te bouwen. Met de opmars van het medium internet en een steeds groter wordende webconcurrentie kon een internetgedragscode dan ook niet uitblijven. Het afgelopen jaar werden opnieuw belangrijke inspanningen geleverd om de websites van de leden te verbeteren. Leden die aan de gedragscode voldoen mogen voortaan het ABTO E-travel Garantie logo voeren.

ABTO wil ook in de toekomst een forum blijven waar touroperators (groot én klein) overleg kunnen plegen, waar men in kan spelen op de steeds groter wordende dynamiek in de reissector en waar men alert kan reageren op actuele zaken.

De diverse actiepunten van ABTO komen hierna aan bod.

1) Leden

In 2007 bleef het ledenaantal van ABTO stabiel op 31.

ABTO mocht het afgelopen jaar twee nieuwe leden verwelkomen. **Arobace** met de merken Odyssee, Go To Travel en Terreo, vooral gekend als aanbieder van skivakanties en **Vacansoleil** specialist kampeervakanties. Bosphorus en Orion hebben hun activiteiten stopgezet.

ABTO groepeerde vandaag 31 reisorganisatoren. De **31 ABTO-leden** vertegenwoordigen **56 merknamen** en een marktaandeel van meer dan **90%** inzake georganiseerd reizen. Samen realiseerden zij het voorbije jaar een omzet van méér dan **1,86 miljard EURO** en zorgen ze voor een rechtstreekse tewerkstelling van ruim 1500 personen.

Ook bij de geassocieerde leden blijft de belangstelling voor de werking van ABTO groot. ABTO telt inmiddels 28 geassocieerde leden, waaronder Accor, The Brussels Airport Company, De Europese, het Garantiefonds Reizen, Mondial, Rail 1 en 22 toeristische diensten. De geassocieerde leden worden nauw betrokken bij de sociale evenementen van ABTO. Zij worden uitgenodigd op de persconferenties en krijgen maandelijks een overzicht van de belangrijkste marktverschillen.

Het geassocieerd lidmaatschap staat open voor alle bedrijven en organisaties die een activiteit ontplooiën in de toeristische sector, met uitzondering van de houders van een reisbureauvergunning.

Wat betekent dit lidmaatschap? Van welke voordelen kunnen onze leden genieten?

- **"Label of Quality"**: de ABTO-leden verkrijgen het tour operating kwaliteitslabel. Het label is een begrip voor een zorgeloze vakantie met talrijke garanties op het vlak van de kwaliteit. Steeds meer leden maken gebruik van dit label bij externe communicatie. (kijk maar na in de brochures, briefwisseling...)
- Alvorens als lid aanvaard te worden, dienen de ABTO leden een financiële en technische screening te ondergaan.

- Daarnaast houdt het lidmaatschap automatisch de erkenning van de vzw Geschillencommissie Reizen in, alsook de integrale toepassing van de Algemene Reisvoorwaarden in de brochures. Aldus heeft de klant de garantie dat hij geniet van voorwaarden die werden uitgewerkt in samenspraak met de verbruikersverenigingen. Hij kan bij problemen i.v.m zijn reis beroep kan doen op de Geschillencommissie Reizen. De Geschillencommissie Reizen voorziet naast een arbitrageprocedure nu ook een verzoeningsprocedure.
- De verzekering tegen insolvabiliteit is vanzelfsprekend ook een voorwaarde tot lidmaatschap. Bij een eventueel faillissement is het geld van de klant in veilige handen.
- Tot slot dienen de ABTO leden de verschillende gedragscodes, evenals de deelname aan de WES-studies te aanvaarden.

Via allerlei initiatieven tracht ABTO het kwaliteitslabel verder uit te bouwen en de naambekendheid ervan bij het publiek en de sector te vergroten.

In 2001 werd de **Brochure+**, **goed ingelicht op reis uitgegeven**. De brochure werd gerealiseerd in samenwerking met het Ministerie van Economische Zaken en Test Aankoop. De inhoud van deze brochure en nog veel meer vindt men ook terug op de **website van ABTO**. (www.abto.be)

In 2006 werd de **internetgedragscode** gelanceerd. Hiervoor werd een nieuw logo, het E-travel guarantee logo ontworpen. Dit logo is inmiddels terug te vinden op heel wat websites.

In het kader van een verdere Europese integratie zal het behoren tot een betrouwbare beroepsorganisatie steeds belangrijker worden. Via het lidmaatschap van verschillende belangrijke organisaties zoals IFTO, ECTAA en FTI kunnen de ABTO- leden ook op Europees en internationaal niveau rekenen op een betrouwbaar imago.

Onze leden dragen kwaliteit hoog in het vaandel. ABTO is er fier op dat haar leden jaar na jaar in de prijzen vallen bij de jaarlijkse TM/BTF awards uitreiking. Net als de voorbije jaren konden we met trots vaststellen dat alle award winnaars binnen het touroperatorsegment ABTO-leden zijn. Langs deze weg wensen wij deze leden nog eens hartelijk proficiat te wensen.

2) WES

Elke sector die zichzelf au sérieux neemt, beschikt over betrouwbaar cijfermateriaal. Sinds 1991 werkt ABTO hiervoor samen met het WES. Dankzij de studies die worden uitgevoerd in opdracht van ABTO kunnen wij vandaag beter dan ooit het belang van onze sector inschatten, nieuwe tendensen in het vakantiegedrag van de Belgen analyseren zodat de TO's hier kunnen op inspelen.

Het **WES** verzorgt drie studies in opdracht van ABTO:

- (1) **het tweejaarlijkse onderzoek naar het vakantiegedrag van de Belgen**. Het vakantieonderzoek is voor veel van onze ondernemingen een onmisbaar instrument geworden bij ontwikkeling en de implementatie van de verschillende bedrijfsstrategieën. Naast het algemene vakantieonderzoek ontvangen de leden ook het exclusieve ABTO-rapport over touroperatorreizen. Dit méér dan 250 bladzijden tellende rapport bevat een

uitgebreid overzicht van de markt van de touroperatorreizen. In het rapport worden ook de strategieën besproken die kunnen bijdragen tot een verdere groei van de touroperatorreizen.

- (2) de **maandelijkse enquête** naar de **vertrekkende passagiers** per TO.
- (3) de **maandelijkse enquête** naar de **reservaties** per TO, zodat mogelijk wordt maanden op voorhand een zicht te krijgen op het verloop van het seizoen.

Deze laatste twee enquêtes, evenals het speciale ABTO-rapport over touroperatorreizen gebeuren exclusief voor en door ABTO.

Samen met Nederland (NIPO), vervult ABTO **al ruim 15 jaar een pioniersrol**. ABTO mag fier zijn op dit resultaat. Met de modernisering van het WES onderzoek versterkt ABTO zijn koploperspositie. Opmerkelijk is de vaststelling dat steeds meer landen ons voorbeeld volgen. Recent werd ook in Frankrijk (CETO) en het Verenigd Koninkrijk (FTO) een panelonderzoek opgestart. Onze Franse zustervereniging doet hiervoor eveneens beroep op de expertise van het WES.

Wegens hun grote commerciële waarde worden de resultaten van de WES-studies niet openbaar gemaakt. De globale tendensen en overzichten van het panelonderzoek worden wel twee keer per jaar aan een select persgezelschap vrijgegeven.

Zoals elk jaar kregen de persconferenties van ABTO ruime weerklank in dagbladen en tijdschriften. (*dossier op aanvraag verkrijgbaar*) De jaarlijkse persconferenties van ABTO werden bijgewoond door +/- 20 journalisten.

Wij danken het WES en in het bijzonder **Rik De Keyser** voor de goede samenwerking van het voorbije jaar.

3) Technische Comités - Adviescomités

3.1) Met de inwerkingtreding van het nieuw decreet betreffende het statuut van de reisbureaus op 1 september 2007 kwam er een einde aan de mandaten van het Vlaams Technisch Comité voor de Reisbureaus. Wij danken onze vertegenwoordigers **Bart Brackx, Lieven De Craemer, Veerle De Boeck en Frank Van Den Eynde** voor hun bijdrage in dit Comité.

Ingevolge het nieuwe decreet werd eind 2007 een adviescomité en een beroepscommissie opgericht. Deze organen bestaan uit onafhankelijke deskundigen met een beroepsbekwaamheid van minstens 10 jaar. Veerle De Boeck en Roland Van Hulle werden in deze comités benoemd.

Voor de Vlaamse vergunninghouders, gevestigd in Brussel werd een nieuw Technisch Comité samengesteld.

3.2) In het Franstalig Technisch Comité wordt ABTO, via haar regionale **vzw CFTO**, vertegenwoordigd door **Jean-Luc Hans** en **Sergio Perrisinotto**.

3.3) Tot slot loont het de moeite te vermelden dat ABTO actief deel wenst te nemen aan het **toerismebeleid**.

Onze Voorzitter, Jean-Luc Hans doet dit al als beheerder van het O.P.T., l'Office de Promotion du Tourisme (Bruxelles et Wallonie). Aan Vlaamstalige zijde zetelt Veerle De Boeck in het Raadgevend Comité van Toerisme Vlaanderen. ABTO is ten slotte eveneens vertegenwoordigd in de Hoge Raad voor Zelfstandigen en KMO's, evenals in de in 2001 opgerichte sectorcommissie toerisme van de SERV.

4) IFTO

De International Federation of Tour Operators, die reisorganisatoren uit 13 landen vertegenwoordigt (méér dan 66 miljoen klanten per jaar) speelt een belangrijke rol op het vlak van de **behartiging van de TO-belangen op internationaal vlak**: opvolging van problemen met bestemmingen, visa, luchthavens, gezondheid & veiligheid, overboeking, marktrends, Europese wetgeving, hotels, luchthaventakken, duurzaam toerisme,...

IFTO speelt onder meer een belangrijke rol bij de ontwikkeling van standaarden, oa inzake gezondheid, veiligheid, en duurzame ontwikkeling zonder uitzondering belangrijke materies bij de ontwikkeling van elk toeristisch product. Hiertoe worden de zogenaamde “Codes of Practice” ontworpen, handboeken die de hoteliers en andere verstrekkers van diensten moeten helpen bij de identificatie van de risico's die verbonden zijn met hun activiteiten. In het begin van de jaren 2000 werden de eerste handboeken (**brandveiligheid en de voedselhygiëne**) gerealiseerd. De reeks werd aangevuld met handboeken inzake **zwembadveiligheid, kinderclubs, stranden en het onderzoek van calamiteiten die zich voordoen**. Voor elk van deze thema's werden handboeken ontworpen met procedures die eventuele risico's voor de consument moeten beperken. In 2003 werd in de schoot van IFTO het forum ‘duurzaam toerisme’ opgericht. Via dit forum worden verschillende initiatieven inzake duurzaam toerisme uitgewisseld. Op dit ogenblik werd reeds in 3 landen (Nederland, België, en UK) een internetcursus voor reisorganisatoren ontworpen.

Omdat de samenwerking op dit vlak leidt tot een algemeen erkende internationale standaard en omdat individuele reisorganisaties vaak niet bij machte zijn om de kostprijs van deze studies te dragen betekent deze internationale samenwerking ontegensprekelijk een toegevoegde waarde voor de touroperators.

Verder dient vermeld te worden dat ABTO, in samenwerking met IFTO, EWGLI (European Working Group on Legionella Infections) en de Vlaamse overheid een procedure heeft uitgewerkt voor **legionella-gevallen** in buitenlandse accommodaties. De Vlaamse Gezondheidsinspectie en EWGLI informeren ABTO over alle zorgwekkende Legionella-gevallen die verband kunnen houden met binnen- of buitenlandse accommodaties. Het spreekt voor zich dat deze initiatieven in belangrijke mate bijdragen tot een betere bescherming van de consument. Het is opvallend dat het aantal legionella-gevallen in accommodaties die gecontracteerd worden door ABTO-leden verwaarloosbaar klein is geworden. Meer en meer hoteliers gebruiken de checklists inzake legionella.

5) ECTAA

Op Europees niveau wordt ABTO vertegenwoordigd door **ECTAA** (European Community Travel Agents and Tour Operators Association.). Het 5 koppige secretariaat bevindt zich te Brussel en alle ontwikkelingen m.b.t. Europese aangelegenheden worden hier met argusogen gevolgd. Door de jaren heen ECTAA is uitgegroeid tot één van de belangrijkste gesprekspartners op Europees niveau en slaagt zij er steeds meer in om Europese initiatieven in het voordeel van onze sector te laten evolueren.

In de periode 2006-2008 wordt het voorzitterschap van ECTAA waargenomen door België. De Federatie van de Toeristische Industrie, waar ook ABTO lid van is, heeft Jan

Van Steen afgevaardigd voor deze belangrijke taak. Wij danken Jan voor zijn niet aflatende inzet.

De Europese regelgeving met een impact op de toeristische sector kende de afgelopen jaren een spectaculaire groei. Het afgelopen jaar kwamen heel wat thema's aan bod: IATA, de CRS Code of conduct, de evaluatie van de verordening instapweigering, annulering en vertragingen van vluchten, de ontwerprichtlijn betreffende de luchthavengelden, de ontwerpverordening inzake gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtvervoersdiensten, de PNR (Passenger Name Record) gegevens in het kader van terrorismebestrijding, het groenboek betreffende de consulaire bijstand, de verordeningen betreffende wet van toepassing op contractuele en buitencontractuele verplichtingen (Rome I en II), de herziening van het consumenten acquis, de herziening van de richtlijnen pakketreizen, timeshare, deur aan deur-verkoop, BTW, duurzaam toerisme, emissierechten luchtvaart....

Wat ABTO betreft werden vooral de dossiers die een belangrijke impact hebben op de bedrijfsvoering van de touroperators van nabij opgevolgd.

- In juli 2007 lanceerde de Europese commissie een consultatieprocedure met betrekking tot de herziening van de richtlijn 90/314 betreffende de pakketreizen. ABTO heeft haar bemerkingen overgemaakt aan de Europese Commissie. De richtlijn die dateert van 1990 is op verschillende niveaus niet langer aangepast aan de noden van deze tijd. De opmars van internet, Low Cost-carriers en het fenomeen van dynamic packaging vraagt een nieuwe aanpak.
- In april 2007 werd door de commissie een rapport voorgesteld met betrekking tot de implementatie van de verordening instapweigering, annuleringen en vertragingen van vluchten. In haar rapport stelt de commissie een aantal tekortkomingen vast. Het afgelopen jaar werd gewerkt aan een Q&A voor "moeilijke" gevallen, een verduidelijking van het begrip buitengewone omstandigheden en een standaard-klachtenformulier.
- Begin 2007 werd ook een ontwerprichtlijn betreffende luchthavengelden goedgekeurd door de Commissie. Deze richtlijn legt een aantal principes vast die luchthavenexploitanten moeten respecteren. Het betreft onder andere principes van niet-discriminatie, overleg met gebruikers van luchthavens, transparantie tarieven etc. ABTO heeft er bij de commissie en het directoraat-generaal van de luchtvaart op aangedrongen dat luchthavens verplicht worden om wijzigingen tijdig bekend te maken zodat touroperators tariefaanpassingen kunnen verwerken in hun prijzen.
- In de loop van 2007 kwam ook de ontwerpverordening inzake gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtvervoersdiensten aan bod. ABTO is voorstander van een verplichte verzekering insolventie voor luchtvaartmaatschappijen. Ook de in het ontwerp vervatte principe van niet-discriminatie en de verplichting om all-in tarieven te vermelden wordt positief onthaald.
- De verordening 1107/2006 biedt luchtreizigers met beperkte mobiliteit (PRM's) meer bescherming. Deze verordening werd in juli 2007 gedeeltelijk van kracht. Op verzoek van de Commissie hebben de airlines en luchthavens het afgelopen jaar gewerkt aan een geautomatiseerde procedure om de noden van de passagiers kenbaar te maken. Deze procedure zou op 28 juli 2008 in werking moeten treden, maar stelt nog heel wat praktische problemen voor de touroperators.

Ondanks het feit dat de gedachte van de Europese Unie voor de touroperators een mooi ideaal is (het vrij verkeer van personen, goederen en diensten, de eengemaakte munt, de harmonisatie van de fiscaliteit, consumentenbescherming....) stellen we vast dat de **harmonisering en deregulering** maar traag op gang komt. Dit wordt mede veroorzaakt door de logge beslissingsprocedures van de Europese Unie. De unanimiteregel voor bepaalde materies en compromissen leiden helaas te vaak tot partiële harmonisatie. De uitbreiding van de EU vereenvoudigt dit evenmin.

In een sector als de onze kan dit nefast zijn.

De invoering van de EURO en de snelle opmars van het internet heeft belangrijke gevolgen gehad voor de sector: de markten zijn vandaag veel transparanter geworden, de markt vergroot en wordt toegankelijk voor binnen- en buitenland. De reissector is vandaag één van de belangrijkste sectoren die geconfronteerd wordt met de grensoverschrijdende verkoop. Heel wat actoren in de toeristische industrie zoals hotels, car rental bedrijven, airlines en touroperators bieden hun producten reeds aan op **internet**. Door de toegenomen transparantie van de waardeketen, verhoogt ook de druk op reisagenten en touroperators om hun toegevoegde waarde te bewijzen.

Zolang er geen harmonisatie is van de wetgevingen in de verschillende landen, blijft het risico op concurrentievervalsing reëel. En deze concurrentievervalsing kan nefast zijn voor onze ondernemingen. Een aantal concrete voorbeelden:

- Verschillende Europese lidstaten stellen de verkoop van reizen vrij van BTW. Reizen in Nederland, Ierland en Denemarken zijn hierdoor tot 4% goedkoper dan deze in België. Ook het BTW-tarief verschilt van land tot land. In 2002 nam de Europese Commissie het initiatief om artikel 26 van de 6e BTW-richtlijn te herzien. De Commissie stelde toen vast dat 11 van de 15 lidstaten deze richtlijn niet correct hadden omgezet. Via een nieuw voorstel beoogde de commissie een gelijkvormige toepassing van de BTW voor de reisbureaus in alle landen. In het voorstel worden de bestaande vrijstellingen afgeschaft en discriminaties - belangrijk voor België want België is het enige land waar reizen buiten de EU worden onderworpen aan BTW - weggewerkt. De procedure tot aanneming is evenwel zwaar en wordt bemoeilijkt door de unanimiteregel die geldt voor fiscale materies. Eind 2003, onder het voorzitterschap van Italië werd een laatste poging gedaan om tot een consensus te komen. Omdat het dossier sindsdien muurvast zit heeft de commissie een procedure opgestart tegen de lidstaten die in gebreke zijn met de huidige wetgeving. De commissie hoopt dat de lidstaten hun wetgeving vrijwillig aanpassen. De volgende stap is een rechtzaak bij het Hof van Justitie.
- Bij de omzetting van de Europese richtlijn inzake pakketreizen maakte België gebruik van de minimumclausule om de consument extra te beschermen. In de meeste landen geldt de bescherming enkel voor de aankoop van pakketreizen. De Belgische wetgever echter, ging van meet af aan verder en verleent ook de klant die enkelvoudige prestaties aankoopt extra bescherming. (oa informatieplicht, verzekering insolventiteit etc.) Deze situatie werkt concurrentievervalsing in de hand. In juli 2007 lanceerde de Europese commissie een consultatieprocedure met betrekking tot de herziening van de richtlijn 90/314 betreffende de pakketreizen. ABTO heeft haar bemerkingen overgemaakt aan de Europese Commissie. De aanpassing van de richtlijn wordt vanaf 2009 verwacht.

We hopen dat de Europese overheid, maar ook de Belgische overheden er zich terdege van bewust is dat een verdere Europese harmonisatie van prioritair belang is. Zoniet zal Europa zelf aan de basis blijven liggen van **deze concurrentievervalsing**. En kleinere

markten zoals de Belgische, die het van meet af aan al moeilijker hebben dan grotere, zullen er als eerste door getroffen worden.

ABTO moet alert blijven. Veel van deze materies hebben een grote invloed op de toekomst van onze sector. ABTO zegt ja aan de Europese overheid indien ze de belangen van de reissector wil behartigen, d.w.z. initiatieven nemen in het voordeel van de verdere groei van de sector (harmonisering en deregulering). Wanneer het erom gaat de sector te belasten met overregulering, zegt ABTO volmondig "neen". Dan zullen wij er alles aan doen opdat de maatregelen geen doorgang zouden vinden.

6) Federale en regionale wetgeving.

De teneur wat betreft onze eigen wetgeving is dezelfde als wat betreft de Europese wetgeving. **Stop de overregulering en taxatie en hou rekening met de wetgeving die geldt in de ons omringende landen.** Verder maakt ABTO er een punt van om te reageren tegen elk initiatief dat zonder voorafgaande consultatie met de sector tot stand komt.

6.1) Het statuut van de reisbureaus.

De belangrijkste verwezenlijking van het afgelopen jaar betreft ontegensprekelijk de realisatie van het nieuwe statuut voor de reisbureaus, gevestigd in Vlaanderen.

Minister Geert Bourgeois slaagde waar verschillende van zijn voorgangers faalden. Op 2 maart 2007 werd het decreet betreffende de reisbureaus goedgekeurd door het Vlaams Parlement. Vooral het bevoegdheidsaspect, en met name onduidelijkheid of deze materie onder de bevoegdheid van de gewesten dan wel gemeenschappen valt, vormde jarenlang een obstakel. De rechtspraak van de Raad van State neemt alle twijfel weg. De bevoegdheid voor het statuut komt toe aan de gewesten.

Het decreet en het uitvoeringsbesluit van 17 juli 2007 werden voorbereid in door een expertenwerkgroep bestaande uit vertegenwoordigers van de beroepsverenigingen. Claude Pérignon en Roland Van Hulle namen namens ABTO deel aan de besprekingen.

Op 1 september 2007 werd de nieuwe regelgeving van kracht. Bestaande reisbureaus hebben tot 1 september 2010 de tijd om zich aan te passen.

Het nieuwe decreet word positief onthaald door de leden van ABTO. De leden van ABTO zijn al jarenlang vragende partij voor een modernisering van het statuut, dat dateerde uit de jaren '60.

Inhoudelijk heeft ABTO steeds de nadruk gelegd op twee belangrijke elementen: **de bescherming van de consument** en de ontwikkeling van onze bedrijven in een **Europese context**. Het nieuwe statuut beantwoordt in belangrijke mate aan deze verwachtingen.

- 6.1.1) De bescherming van de consument kan volgens ABTO het best gerealiseerd worden door het voorzien en aanbieden van een grote mate van **professionalisme**. ABTO staat achter de invoering van strengere vereisten inzake beroepsbekwaamheid en financiële garanties. Samen met een adequate plichtenleer kunnen deze ertoe

bijdragen dat het vertrouwen van de consument verder blijft groeien. **Nieuwe categorieën van tussenpersonen in reizen** worden gevat door het decreet: luchtvaartmaatschappijen, hotelportalen, boekingscentrales... Voor zover zij zich vestigen in het Vlaams gewest en er reisbureauactiviteiten ontwikkelen worden aan dezelfde regels onderworpen.

- 6.1.2) De ontwikkeling van de bedrijven in een Europese context. Op 12 december 2006 werd de dienstenrichtlijn 2006/123 aangenomen. Een van de belangrijkste gevolgen van deze richtlijn is dat buitenlandse ondernemingen, op basis van de vrije dienstverlening, hun diensten tijdelijk, zonder vestiging, kunnen aanbieden op de Belgische markt, denken we aan beurzen, ten huize van de consument etc. In het licht van dit gegeven zijn strenge technische vereisten achterhaald. ABTO verwelkomt de liberalisering vervat in het nieuwe statuut. Het is belangrijk dat de reissector kan inspelen op de noden van het publiek en net als andere ondernemingen uit het buitenland zijn klanten een service kan verlenen afgestemd op zijn noden.
- 6.1.3) ABTO benadrukt tenslotte het belang van een informatiecampagne. De buitenlandse dienstverleners die hun diensten (tijdelijk) aanbieden op de Belgische markt zullen niet altijd dezelfde garanties bieden als de reisbureaus die vallen onder het nieuw statuut. Het is belangrijk dat de consument hierover wordt geïnformeerd, zodat hij met kennis van zaken kan beslissen waar hij boekt.

ABTO betreurt dat ons land in deze materie met twee snelheden evolueert. Wij hopen dat ook de andere gewesten snel werk zullen maken van een modernisering van het statuut. De omzetting van de dienstenrichtlijn biedt hiervoor de ideale gelegenheid.

6.2) BTW

Op 29 december 1999 verscheen in het Belgisch Staatsblad een KB dat het BTW-stelsel fundamenteel hervormt. In de praktijk zien we dat het KB nog steeds niet wordt toegepast. Begin 2000 ontvingen de beroepsverenigingen een toezegging waarin de minister beloofde, in afwachting van een aanschrijving, geen kritiek te formuleren op de reisbureaus die het oude dan wel het nieuwe systeem toepassen.

Nu acht jaar later is er nog steeds geen sprake van een nieuwe aanschrijving. In het licht van de herziening van artikel 26 van de 6^e BTW-richtlijn (margeregeling reisbureaus – zie hoger) werd de implementatie van het eerder vermeldde KB steeds uitgesteld.

Wij hopen nu dat zowel op Europees- als Belgisch vlak snel vooruitgang wordt geboekt. De toezegging met betrekking tot de vrijstelling van BTW op reizen buiten de EU hangt af van de voortgang van het dossier op Europees niveau.

De afgelopen jaren werd intens onderhandeld met de BTW-administratie. In 2005 resulteerde dit overleg in twee belangrijke beslissingen:

- Begin 2005, met de invoering van de 0-commissie, werden de reisbureaus geconfronteerd met de problematiek van de BTW op de fees die aangerekend werden ter vervanging van de commissie. In het verleden was de vergoeding voor de verkoop van luchtvaarttickets steeds vrijgesteld van BTW. Na de invoering van de 0-commissie was de administratie van mening dat op de fee die de reisagenten aanrekenden BTW verschuldigd was. Deze beslissing werd op 11 maart gepubliceerd. Het overleg van de verschillende beroepsverenigingen met de minister van Financiën resulteerde op 8 april 2005 in een nieuwe beslissing. De beslissing ET108099/2 voorziet voortaan een vrijstelling van de BTW

- Op 2 juni 2005 (Beslissing ET 105963) werd een belangrijke beslissing genomen voor touroperators die à la carte reizen verkopen. De administratie aanvaardt voortaan dat deze reizen die worden samengesteld uit verschillende componenten en niet aan een globale prijs worden aangeboden in een brochure onder het voordeligere ventileringsprincipe vallen. De verschillende componenten mogen apart vermeld worden op de factuur en elke dienst volgt in dat geval zijn eigen belastingstarief.

6.3) Wet Handelspraktijken

6.3.1) De inbegrepen annuleringsverzekering: geen verboden gezamenlijk aanbod.

ABTO verdedigt het standpunt dat de inbegrepen annuleringsverzekering geen verboden gezamenlijk aanbod inhoudt. De inbegrepen annuleringsverzekering biedt een toegevoegde waarde voor zowel de consument als de sector. ABTO blijft voorstander van een keuzemogelijkheid in hoofde van de touroperator.

Het standpunt van ABTO werd inmiddels bevestigd door de rechtspraak. (zie Vz. Kh. Brugge, 5 juni 2003, Corr. Mechelen, 19 mei 2004.)

6.3.2) Dossierkosten

Op 27 maart 2007 heeft het Hof Van Beroep van Brussel een belangrijk arrest gevelde met betrekking tot de dossierkosten. In het arrest oordeelt de rechter dat het apart aanrekenen van een servicefee bovenop de prijs die de touroperator aanrekenen toelaatbaar is. Het contract van reisbemiddeling is een apart contract dat losstaat van het contract tot reisorganisatie.

Voor alle duidelijkheid dient gesteld te worden dat ABTO geen bezwaar heeft tegen een grotere transparantie met betrekking tot de dossierkosten. Deze transparantie komt de consument immers ten goede. ABTO kan evenwel niet aanvaarden dat het aantal diensten waarvoor vergoeding kan worden gevraagd beperkt wordt tot deze opgenoemd in een modellijst.

6.3.3) Verkoop op afstand

Op 25 mei 1999 werd de de Europese richtlijn betreffende de verkoop op afstand van diensten omgezet naar Belgisch recht.

Aanvankelijk werden de bepalingen inzake verkoop op afstand onverminderd van toepassing verklaard op toeristische diensten. ABTO heeft zich hier steeds tegen verzet omdat de Europese richtlijn van 20 mei 1997 (97/7/EG) een uitzondering voorziet voor toeristische diensten.

Na moeizame onderhandelingen werd eind 2002 een compromis bereikt. Het KB van 18 november 2002 betreffende de verkoop op afstand van toeristische diensten voorziet voortaan een gedeeltelijke uitzondering op de bepalingen betreffende de verkoop op afstand. De concurrentievervalsing die ontstaan is na de omzetting van de richtlijn werd gedeeltelijk weggewerkt. Dit was vooral belangrijk voor het verzakingsrecht. Dit is voortaan niet meer van toepassing op de verkoop van toeristische diensten.

Op 10 mei 2005 (zaak 336/03-Easycar) werd een belangrijk arrest gevelde door het Hof van Justitie. Op basis van dit arrest gaat ABTO ervan uit dat de vrijstellingen die worden voorzien in het KB ook van toepassing zijn op de verkoop van pakketreizen.

De Europese Commissie onderzoekt momenteel of een herziening van de richtlijn wenselijk is. ABTO volgt de werkzaamheden van de commissie van nabij op. Het is van fundamenteel belang dat de vrijstellingen die gelden voor leveranciers van diensten, met name de hoteliers, luchtvaartmaatschappijen etc., onverkort van toepassing zijn op de touroperators en reisagenten.

6.3.4) Inclusie van taksen en verplichte diensten.

De bepalingen van artikel 3 van de Wet op de handelspraktijken, die reisorganisatoren verplichten om de verplicht te betalen diensten te verwerken in de prijzen zorgen al jaren voor concurrentievervalsing met de ons omringende landen. Luchthaventaksen, verblijfsbelastingen, toeslagen voor nieuwjaarsdiners, verzekeringen enz moeten in de meeste Europese landen niet opgenomen worden in de gepubliceerde tarieven. Dit zorgt niet enkel voor praktische problemen, maar ook voor optische prijsvervalsing.

Via het KB van 11 juli 2003 houdende de vaststelling van bijzondere regels inzake prijsaanduiding in de reissector bekwam ABTO een versoepeling van de bestaande regels. Ter plaatse te betalen taksen en retributies moeten niet meer in de prijs begrepen worden. De klant moet er wel over geïnformeerd worden. Ook voor variabele kosten (bepaalde verblijfstakingen) bestaan er uitzonderingen.

ABTO meent dat een verdere harmonisering van de wetgeving op Europees niveau onontbeerlijk is. Het voorstel tot verordening betreffende gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtvervoersdiensten wordt in België positief onthaald. Met het voorstel beoogt de commissie ook een grotere transparantie van tarieven in de luchtvaart. Taksen, heffingen en toeslagen zouden voortaan in de aangekondigde tarieven verwerkt moeten worden.

6.3.5) Modernisering Wet Handelspraktijken

In 2006 heeft de FOD Economie een onderzoek laten voeren naar een modernisering van de handelspraktijkenwet. Sinds haar aanneming, 16 jaar geleden, werd de wet al 30 keer gewijzigd, waarvan 5 herzieningen het afgelopen jaar. ABTO heeft gepleit voor een vereenvoudiging van de wet. Vele bepalingen, (prijsverminderingen, gezamenlijk aanbod, het begrip consument) zijn achterhaald en niet meer aangepast aan de noden van deze tijd. ABTO kan zich in grote lijnen terugvinden in de voorstellen van het rapport De Bauw.

7) Mens & milieu

Toerisme heeft als een van 's werelds grootste economische activiteiten een enorme impact op mens en milieu. Om die impact niet te laten leiden tot afbraak van wat reizen zo aantrekkelijk maakt, namelijk een mooie natuur, goed milieu en een andere cultuur, moet door alle betrokken partijen gewerkt worden aan een duurzaam toerisme. Vandaag wordt samen met IFTO, ECTAA en andere zusterorganisaties van ABTO samengewerkt om de weg te openen naar een collectief internationaal beleid terzake.

ABTO blijft haar leden, de reisagenten en de reizigers aansporen tot een toerisme dat vriendelijk is voor mens en milieu. Duurzaam toerisme is daarom in het belang van de sector zelf: een schone en mooie omgeving is immers een voorwaarde voor toerisme. Gebieden waar natuur en milieu zijn aangetast zijn uiteraard minder aantrekkelijk voor toeristen.

- 7.1) Milieucode: de leden hebben unaniem een code (*verkrijgbaar op aanvraag*) aanvaard waarin zij belangrijke milieuprincipes onderschrijven.
- 7.2) **In de Brochure +, “goed ingelicht op reis”**, nu ook te raadplegen op de website van ABTO wordt een heel hoofdstuk aan dit thema gewijd. “Te gast in vreemde landen”, is een beknopte handleiding voor een mens- en milieuvriendelijker toerisme en moet de reizigers sensibiliseren, zodat de belasting van het milieu kan geminimaliseerd worden.
- 7.3) Brochures: de brochures van de leden worden gedrukt op chloorvrij papier met milieuvriendelijke inkt. Ideaal zou zijn minder brochures te drukken. Daartoe dienen reisagenten en reizigers bewust gemaakt te worden dat de brochures geen waardeloos promotiemateriaal zijn.
De ABTO-leden hebben in hun brochures een **Milieutip** opgenomen, waarin de reizigers gevraagd wordt de brochures zoveel mogelijk door te geven aan familie of vrienden en de niet-gebruikte exemplaren aan de reisagent terug te bezorgen.
- 7.4) In **2004** werd samen met Toerisme Vlaanderen een pilootproject opgestart. De reeds bestaande internetcursus van onze zusterorganisatie ANVR werd op Belgische leest geschoeid en beschikbaar gesteld aan de ABTO-leden. Vanaf 2008 wordt deze cursus ondergebracht bij het Europese Travelife project. De touroperators krijgen op die manier een trainingsmodule die hen kan helpen om duurzame principes om te zetten in hun beleid. In 2007 werd voor het eerst ook een Travel Award Duurzaam Toerisme uitgereikt.
- 7.5) ABTO kant zich tenslotte sterk **tegen het sekstoerisme en kinderprostitutie** in het bijzonder. Via werkvergaderingen, onder andere met ECPAT, de federale politiediensten en andere actoren wordt de evolutie van de problematiek van nabij opgevolgd. De nadruk wordt vandaag vooral gelegd op preventie. Het thema komt tenslotte aan bod binnen de vergaderingen van ABTO, in de brochure van ABTO en op de website.

Het is duidelijk dat ABTO streeft naar een positieve aanpak van deze problematiek. Het mag niet de bedoeling zijn dat bepaalde bestemmingen zouden afgeschreven worden wegens het onverantwoord gedrag van een kleine groep reizigers.

8) Brussels Airport

The Brussels Airport Company, blijft een belangrijke partner voor de leden van ABTO. Het bedrijf is sinds enkele jaren ook geassocieerd lid van ABTO. Samen proberen wij de ongemakken die onze leden en klanten ondervinden weg te werken.

Heel wat actiepunten van ABTO werden reeds gerealiseerd: meer parkeergelegenheid, de verhoging van het aantal badges, de ABTO-parking, de opening van een snackcorner die 24/24 bereikbaar is, faciliteiten voor kinderen, de apotheek, de vermelding van de chartervluchten in de timetable van de luchthaven enz...

Andere thema's, zoals de voorziening van speciaal uitgeruste wachtruimtes voor slachtoffers van verkeersvertragingen en caddy's voor de airside blijven actueel.

Op 13 april 2007 werd de luchthaven getroffen door een staking van de brandweer en het veiligheidspersoneel. Heel wat reizigers kwamen vast te zitten en de luchthaven kon haar verplichtingen met betrekking tot een minimale dienstverlening niet nakomen.

ABTO betreurt de gebrekkige communicatie van de luchthaven ten tijde van de crisis. De luchthaven bleek ook onvoldoende voorbereid op deze plotse staking. Na de feiten werd overleg opgestart om problemen naar de toekomst toe te vermijden. ABTO is voorstander van een minimale dienstverlening. Het gijzelen van passagiers blijft overigens onaanvaardbaar voor ABTO.

De problematiek van de nachtvluchten en de geluidsnormen blijft actueel. Het is overduidelijk dat een beperking van het aantal nachtvluchten de ontwikkelingskansen van de chartertouroperators te Zaventem zal afremmen. Ook het obstakel inzake de geluidsnormen en de boetes die de luchtvaartmaatschappijen boven het hoofd hangen blijven een heikel punt.

De touroperatoractiviteit betekent een belangrijke bron van stabiliteit voor de luchthaven. Het aandeel van de leisure- en chartertrafiek is na het verdwijnen van Sabena sterk gestegen. De leden van ABTO verkochten tussen november 2006 en oktober 2007 maar liefst 2.271.286 vliegvakanties en seat only's, goed voor 4.542.000 vertrekkende en terugkomende passagiers en een groei van om en bij de 5,8%.

De trafiek in Zaventem was in diezelfde periode goed voor 17.524.000 passagiers, een stijging van 5,4%.

Met ruim 4 miljoen vertrekkende en aankomende passagiers vertegenwoordigen de leden van ABTO ongeveer 25% van de trafiek op de luchthaven.

Wij wensen wij BIAC te bedanken voor de samenwerking tijdens het voorbije jaar en hopen dat de traditie van overleg met de belangrijkste gebruikers ook de volgende jaren verder kan worden gezet.

9) Garantiefonds Reizen

2007 was opnieuw een erg goed jaar voor het Garantiefonds Reizen. Het voorbije jaar gingen twee bedrijven failliet, maar deze veroorzaakten geen schade voor het fonds.

Het Garantiefonds zal 2007, net als de voorgaande jaren kunnen afsluiten met een **positief bedrijfsresultaat**. De beleggingsresultaten zullen het positief resultaat versterken zodat de reserves verder kunnen toenemen. De positieve bedrijfsresultaten die het Garantiefonds de afgelopen jaren heeft geboekt, evenals de expertise die werd opgebouwd komen uiteindelijk ten goede aan de verzekeringsnemers. De opgebouwde reserves bedragen nu ruim 11 miljoen EURO en vormen een buffer voor minder goede tijden. Op termijn zal dit resulteren in een reductie van de premie (nu 15/10.000, 10/10.000 vanaf 2009?) en mogelijk zelfs totale afschaffing ervan. Denken wij daarbij aan het Nederlandse voorbeeld.

De mutualisten profiteren ook in toenemende mate, via ristorno's, van de positieve resultaten die het Garantiefonds boekt. In 2007 bedroeg het ristorno al 30% op het bedrag van de premie, voor 2008 wordt nog iets meer in het vooruitzicht gesteld. Alle mutualisten komen nu in aanmerking voor een ristorno, dus ook diegenen die de minimum-bijdrage betalen.

Eind 2007 waren er 591 bedrijven (+/- 1125 verkooppunten) aangesloten bij het Garantiefonds. Verzekerde waarde inzake reisorganisatie bedroeg ruim 2.2 miljard Euro.

ABTO wordt in het Garantiefonds vertegenwoordigd door **Stefan Boone, Danny Lepoudre, Geert Raes, Roland Van Hulle**. Wij bedanken onze afgevaardigden hun niet aflatende inzet om van het Garantiefonds een stevige peiler van onze industrie te maken.

10) Geschillencommissie Reizen

De vzw Geschillencommissie Reizen heeft het afgelopen jaar beduidend minder geschillen beslecht. In 2007 werden 143 dossiers beslecht door de arbitrale colleges van de Geschillencommissie Reizen, tegenover 237 dossiers in 2006. Opvallend is de toename van het aantal minnelijke regelingen.

De vermindering van het aantal dossiers in arbitrage houdt mede verband met het stijgend succes van de verzoeningsprocedure. Sinds de zomer 2006 maken de algemene voorwaarden melding van deze procedure. Voor moeilijke dossiers kunnen de partijen voortaan beroep doen op de verzoeningsprocedure. Met de hulp van een onafhankelijke verzoener trachten de partijen een minnelijke regeling te bereiken. In 2007 werd voor 47 dossiers een verzoeningsprocedure opgestart.

Het klachtenpercentage bij de Geschillencommissie blijft vrij stabiel. In 2007 ontving het secretariaat van de Geschillencommissie 905 brieven, een daling van ongeveer 1,5%. Het klachtenpercentage bij de Geschillencommissie bedraagt ongeveer op 0,02%, 2 klachten / 10.000 reizen. In slechts 20% van de klachten komt het ook effectief tot een procedure.

Ondanks het feit dat de Belgische klant globaal genomen een tevreden klant is, - uit het recentste vakantieonderzoek van het WES blijkt dat ruim 90% van onze klanten hun reis bestempelen als uitstekend of goed, en slechts 2,9% niet tevreden zijn -, stellen wij vast dat deze klant de afgelopen jaren, mede onder impuls van de consumentenverenigingen steeds mondiger en veeleisender is geworden. Een tendens die zich ook aftekent in onze buurlanden.

Een goede kwaliteitszorg is daarom essentieel. Zeker indien men beseft dat een tevreden persoon zijn goede ervaringen overbrengt aan 2 personen terwijl de ontevreden klant het doorvertelt aan 10 personen. Omdat de meeste reisorganisatoren het belang van een goede kwaliteitszorg beseffen wordt de overgrote meerderheid van de klachten vandaag in der minne geregeld, waardoor ze niet meer voor het arbitraal college hoeven te komen.

De ABTO-arbiters hebben het voorbije jaar deelgenomen aan **18 van de 22 zittingen** van de arbitrale colleges. In de mate van het mogelijke worden nu TO deskundigen aangeduid in elke zitting waar een TO bij betrokken is. Wij danken de ABTO arbiters (Veerle De Boeck, Freddy Dobelaere, Marc Lambert, Marie Lebrun, Danny Lepoudre, Paul Loose, Ronny Margodt, Claude Pérignon en Pieter-Jan Pollentier) voor hun zeer gewaardeerde inbreng.

Tenslotte verwijzen wij ook naar de in 2003 verschenen tweede versie van het arbitrale uitsprakenboek. Dit boek bundelt 847 uitspraken van de Geschillencommissie die werden geveld na de inwerkingtreding van de reiscontractenwet van 16/2/1994 en vormt een handig instrument voor arbiters, reizigers en reisbureaus. De samengevatte uitspraken zijn nu ook integraal beschikbaar op de website van de Geschillencommissie Reizen.

11) Allerlei

- Het ABTO-secretariaat volgt de gebeurtenissen in de reisindustrie op de voet op en stuurt dagelijks informatie naar de leden. ABTO is een informatiecentrum waar leden terecht kunnen met vragen, voor juridisch advies (reiswetgeving, handelspraktijken, luchtvaart fiscaliteit etc..) maar ook voor landen- en gezondheidsinformatie, informatie over vergunninghouders, buitenlandse reisorganisaties enz.
- Op de maandelijkse vergaderingen worden actuele dossiers besproken en acties vastgelegd. Voor gespecialiseerde materies worden werkgroepen en commissies opgericht die adviezen voorbereiden.
- ABTO wordt ook door particulieren, studenten en door de overheden om **informatie** verzocht. Het secretariaat ontvangt dagelijks tientallen telefoontjes en e-mails. De website van ABTO (www.abto.be) biedt een antwoord op de meest gestelde vragen. Hoewel dienstverlening aan derden niet de eigenlijke taak van ABTO is, tracht ABTO in de mate van het mogelijke iedereen van dienst te zijn. We vragen wel elke aanvraag schriftelijk te doen.
- ABTO onderhoudt vele contacten met de reisindustrie. Bepaalde vergaderingen worden opgesteld voor niet-leden, omdat een **voornam spreker** uitgenodigd is.
- **ABTO's nieuwjaarsreceptie** is zondermeer uitgegroeid tot een traditie. Elk jaar worden meer dan 400 uitnodigingen verzonden. Het resultaat is een concentratie van het kruim van de reisindustrie.
- ABTO lag dit jaar opnieuw aan de basis van meer dan honderd persartikelen (*op aanvraag*). ABTO is ook te bereiken via Internet: E-mail naar "abto@skynet.be of info@abto.be".

Veerle De Boeck
Secretaris-Generaal