

ABTO'S JAARVERSLAG 2011

Inleiding

2011 kondigde zich van meet af aan als een jaar vol uitdagingen.

De financieel-economische crisis, de lange regeringsvorming en aangekondigde besparingsmaatregelen hingen als een schaduw boven 2011. Door de schulden crisis in de Eurozone kwam ons land een tijdlang in het vizier van de internationale markten. Het consumentenvertrouwen bleef in 2011 erg wankel.

De gevolgen van de Arabische lente lieten zich al vroeg in het jaar voelen en het was duidelijk dat het alle hens aan dek zou worden om het vertrouwen van de consument te bewaren. Massale protesten leidden begin 2011 tot de val van de regimes in Tunesië en Egypte en ook in andere Arabische landen volgden protestbewegingen.

De extra aandacht die in 2010 werd besteed aan een betere coördinatie van crisissen, onder andere door het ter beschikking stellen van conference-call faciliteiten, het crisishandboek en een nauwere samenwerking met Buitenlandse Zaken heeft in 2011 zijn vruchten afgeworpen.

De touroperators hebben het afgelopen jaar opnieuw bewezen dat ze hun klanten niet in de kou laten staan en de meerwaarde van het georganiseerd reizen werd opnieuw duidelijk verf gezet. En dat was niet enkel het geval bij de Arabische omwenteling maar ook bij tal van andere crisissituaties: de stakingen in Griekenland, een tsunami annex kernramp in Japan, overstromingen in Thailand en Australië.

Hoewel de vooruitzichten allesbehalve hoopgevend waren is de reismarkt er toch in geslaagd om de meubels grotendeels te redden. Het aantal faillissementen bleef beperkt en de meeste reisorganisaties hebben zich goed weten aan te passen aan de snel veranderende marktomstandigheden. Het minder goede zomerweer in België en de ons omringende landen was dan weer een opsteker. Heel wat Belgen snakten naar zon en de vraag naar last-minutes kende een mooie stijging.

De leden van ABTO verkochten het afgelopen jaar 3048.867 pakketreizen, een verlies van ongeveer 0,5%. Het segment van de citytrips (-0,4%) deed het opnieuw net iets beter dan de vakanties in het algemeen (-0,5%).

De tegenslagen die de sector het afgelopen jaar heeft gekend hebben ontegensprekelijk ook een positief effect. Het biedt de sector ook een unieke kans om aan te tonen hoe goed de consument die boekt bij een reisorganisatie beschermd is en hoe veelzijdig deze bescherming ook is.

Het beter uitdragen van de unieke voordelen die de georganiseerde reismarkt biedt en de verdere uitbouw van deze voordelen blijft een kerntaak voor ABTO.

Het afgelopen jaar heeft de marketingwerkgroep opnieuw verschillende actiepunten uitgewerkt om de visibiliteit van ABTO en haar leden te verhogen: een nieuw logo, een nieuwe website, de integratie van sociale media, en een meer proactieve communicatie.

ABTO nam in 2011 ook voor het eerst deel aan het Vakantiesalon van Brussel. Uit deze deelname is het idee van samenwerking ontsproten. Mede dankzij de inbreng van het Vakantiesalon en Toerisme Vlaanderen zal de sector, in 2012 voor het eerst gezamenlijk de voordelen van het georganiseerd reizen promoten. Er komt een gemeenschappelijke stand en de boodschap zal ook worden uitgedragen via het Uw vakantiemagazine en verschillende andere media. (websites, kranten etc)

Dat samenwerking loont werd ook bewezen toen de vliegtaks op de federale onderhandelingstafel belandde. Het voorstel werd mede dankzij de lobby van ABTO weer afgevoerd.

De snelle opmars van het internet en de intrede van heel wat nieuwe spelers heeft de sector danig op zijn kop gezet. Traditionele businessmodellen werden afgelopen jaren grondig hertekend. Vandaag staat de consument meer dan ooit centraal.

Nieuwe technologieën en applicaties (vb Mobile, Apps, Sociale Media, QR-codes en geolocalisatietools) bieden ook voor de reisbranche heel wat toepassingsmogelijkheden.

Door de toegenomen transparantie, oa via consumer reviews en sociale media, wordt het niet nakomen van beloften onverbiddeijk afgestraft. Het belang van een goede kwaliteitszorg blijft essentieel.

De leden van ABTO verbinden zich ertoe om de wettelijke voorschriften na te leven. Verschillende gedragcodes staan hiervoor garant. Het aantal klachten bij de Geschillencommissie Reizen bleef ook in 2011 bijzonder laag.

Om de impact van de crisis en de nieuwe consumententrends beter te doorgronden nodigde ABTO het afgelopen jaar opnieuw verschillende eminente sprekers uit op de exclusieve workshops die ze organiseert voor haar leden en geassocieerde leden. Informatie, ervaring – en kennisdeling staan centraal in deze workshops.

Meer dan ooit geldt dat elke reisprofessional veranderende marktomstandigheden van nabij moet opvolgen en waar mogelijk moet inspelen op de mogelijkheden die worden geboden. Verdere investeringen in opleiding en efficiënte bedrijfsprocessen blijven onontbeerlijk. Dit alles, gecombineerd met het ontwikkelen van consumentvriendelijke garanties en unieke USP's zal bepalend zijn voor ons aller voortbestaan.

ABTO streeft voortdurend naar toegevoegde waarde voor haar leden, zowel in belangenbehartiging, informatieverstrekking als netwerkactiviteiten.

ABTO wil ook in de toekomst hét 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

1) De Effectieve leden

In 2011 heeft ABTO 4 nieuwe leden mogen verwelkomen:

- Affinion International Travel
- BT Tours
- Exclusive Destinations
- Imagine Travel

Het ledenaantal is het voorbije jaar lichtjes afgenomen. Een tendens die zich de afgelopen jaren al meer manifesteerde en vooral te wijten is aan stopzettingen, herstructureringen en overnames. ABTO telt vandaag 22 leden, een aantal dat gezien de regelmatige lidmaatschapsaanvragen nog lichtjes kan stijgen. De **22 ABTO-leden** vertegenwoordigen **48 merknamen** en een marktaandeel van meer dan **90%** inzake georganiseerd reizen. Samen realiseerden zij het voorbije jaar een omzet van meer dan **2 miljard EURO** en een rechtstreekse tewerkstelling van ruim 1750 personen.

Wat betekent dit lidmaatschap voor de leden van ABTO? Welke voordelen genieten onze leden?

- "**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. Veel leden maken gebruik van dit label bij externe communicatie. (kijk maar na in de brochures, briefwisseling, websites...)
- 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 met de verbruikersverenigingen. Hij kan bij problemen i.v.m zijn reis beroep doen op de Geschillencommissie Reizen.
- De verzekering tegen insolventie 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 naam bekendheid 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 en ligt aan de basis van het consumentendeel van de **website van ABTO** (www.abto.be).

In 2006 werd de **internetgedragscode** gelanceerd. De websites van de leden die internetactiviteiten ontplooiën worden jaarlijks gescreend en enkel de websites die deze

screening doorstaan krijgen het recht het E-travel guarantee logo te voeren. Bij heel wat leden krijgt het label een prominente plaats op de website.

Begin 2012 zal de **nieuwe website van ABTO** worden gelanceerd. Met een nieuw luik op de website (ikzonderzorgen.be – jevoyagessanssouci.be) richt ABTO zich specifiek naar de consument. ABTO zal dan ook haar eerste stappen zetten op vlak van sociale media met een eigen Facebook en LinkedIn pagina. Ook het **ABTO-logo** wordt in een nieuw kleedje gestoken.

ABTO zal in 2012 opnieuw deelnemen aan het **Vakantiesalon van Brussel**. De beroepsverenigingen werken in deze editie voor het eerst samen. Op de gezamenlijke stand met als thema 'Op Vakantie met Garantie' - 'Vos Vacances sans souci' worden de voordelen van het georganiseerd reizen toegelicht. Ook een gezamenlijke mediacampagne is voorzien.

De stuwende kracht achter deze initiatieven is de **marketingwerkgroep van ABTO**. Deze werd in het leven geroepen met als doel initiatieven te ontwikkelen die de naambekendheid van ABTO alsook de unieke garanties die de ABTO-leden bieden beter op de kaart te plaatsen.

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 ECTAA en FTI kunnen de ABTO-leden ook op 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. Langs deze weg wensen wij deze leden nog eens hartelijk proficiat te wensen.

1.2) De Geassocieerde leden

Het aantal **geassocieerde leden** is het voorbije jaar, mede dankzij de inbreng van Frank Wolbeek, die als consultant werd aangetrokken, spectaculair gegroeid. ABTO telt inmiddels 55 geassocieerde leden. In 2011 ontving ABTO maar liefst 21 lidmaatschapsaanvragen. Vandaag kunnen we vaststellen dat de belangrijkste branchepartners van de ABTO-leden zijn toegetreden tot ABTO. Dit biedt uiteraard heel wat opportuniteiten. ABTO is meer dan ooit uitgegroeid tot een heus leisureplatform waar leden en geassocieerde leden elkaar op vaste tijdstippen ontmoeten.

De geassocieerde leden worden nauw betrokken bij de sociale evenementen van ABTO. Zij worden uitgenodigd op de persconferenties en workshops van ABTO, ontvangen de ABTO-newsletter en krijgen maandelijks een overzicht van de belangrijkste marktrends. Als belangrijkste partners krijgen zij ook voorrang bij de sponsoring van de evenementen van ABTO. Langs deze weg danken we in het bijzonder **Brussels Airlines, Atout France, de Kroatische dienst voor Toerisme** en **BFE (vakantiesalon)** voor hun bijdrage aan de manifestaties van ABTO.

In 2011 organiseerde ABTO, exclusief voor de leden en geassocieerde leden **2 workshops**. Tijdens deze interactieve workshops krijgen de leden een update van de marktrends en de nieuwe rapporten (touroperatorrapport, reisomnibus-enquête) die ABTO ter beschikking heeft. Daarbij worden telkens ook eminente gastspreker uitgenodigd. Het afgelopen jaar kwamen **Rik De Keyser (WES)**, **Xavier Van Caneghem (Europ Assistance)**, **Jan Peeters (Passaat)** en **Prof. Alain Decrop (University of Namur)** hun visie toelichten over de veranderende omgevingsfactoren en hun invloed op het toerisme.

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

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 verzorgde het afgelopen jaar vier 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 300 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.
- (4) De **reisomnibus-enquête**. In deze enquête wordt gepeild naar de houding van de Belgen tegenover het boeken via de reisagent versus eigen organisatie en de houding tegenover het boeken van een vakantie via internet.

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

Inzake marktonderzoek heeft ABTO altijd **een pioniersrol** vervuld. De afgelopen jaren werd het panelonderzoek verder gemoderniseerd. De meeste boekingsrecords worden nu geautomatiseerd aangeleverd bij het WES. Via de **interactieve querytool** kunnen specifieke bevestigingen op de database gebeuren. Deze query's bieden het voordeel dat vooruitgekeken kan worden naar specifieke periodes, zoals de resultaten voor de schoolvakanties. Daarnaast bieden ze heel wat benchmark mogelijkheden en helpen ze ons ook om in crisissituaties een inschatting te geven van het aantal klanten op een bestemming.

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 de pers vrijgegeven.

Zoals elk jaar kregen de persconferenties van ABTO ruime weerklank in de audiovisuele en geschreven media.

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

3) Adviesorganen

Op regionaal niveau is ABTO vertegenwoordigd in de verschillende adviesorganen voor de reisbureausector:

- De beroepscommissie van de reisbureaus (Vlaams Gewest)
- Het adviescomité van de reisbureaus (Vlaams gewest)
- Het technisch comité van de reisbureaus (Brussel)
- Het technisch comité van de reisbureaus (Wallonië)
- Raadgevend comité Toerisme Vlaanderen

Op federaal niveau is ABTO vertegenwoordigd in:

- Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO's
- Raad voor het verbruik (via experten)

4) ECTAA

Op Europees niveau wordt ABTO vertegenwoordigd door **ECTAA** (European Community Travel Agents and Tour Operators Association.). ECTAA werd in 1961 opgericht en vierde dit jaar zijn 50^e verjaardag. Het 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 dé toeristische gesprekspartner op Europees niveau. Bij tal van Europese initiatieven slaagt ze erin de stem van onze sector te laten horen.

ABTO zet zich bij monde van haar Voorzitter en Secretaris-generaal, als lid van verschillende commissies, ook op Europees niveau actief in voor de belangen van de sector.

De voorzitter van ABTO, Claude Pérignon, is ook voorzitter van het **Destination and Sustainability Committee**, een commissie die tot stand kwam na de fusie van ECTAA en IFTO. Deze commissie legt de focus op materies als duurzame ontwikkeling, health & safety, de coördinatie van crisiscommunicatie en problemen op de bestemmingen. Verder is hij ook lid van het **Touroperator Committee**. De secretaris-Generaal van ABTO is lid van het **Legal Committee** van ECTAA en plaatsvervangend lid van de Raad van Bestuur.

De inbreng van ABTO is ook nodig en nuttig want de Europese regelgeving met een impact op de toeristische sector kende de afgelopen jaren een spectaculaire groei. Vandaag kunnen we vaststellen dat ruim 80% van alle regelgeving die van toepassing is op onze sector, zijn oorsprong vindt op het Europees niveau.

Het afgelopen jaar kwamen opnieuw heel wat thema's aan bod:

De dekking bij insolventie van luchtvaartmaatschappijen, de herzieningen van de richtlijn pakketreizen, consumentenrechten, BTW (margeregeling), passagiersrechten voor trein, busvervoer, maritiem vervoer, de PNR (Passenger Name Record) gegevens, de herziening van de richtlijn verzekeringsbemiddeling, de E-commerce-richtlijn.....

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

- Richtlijn Consumentenrechten: De nieuwe richtlijn (EG 2011/83) werd op 22 november 2011 gepubliceerd. De lidstaten hebben tot 13 december 2013 om de richtlijn om te zetten. Pakketreizen werden uitgesloten van het toepassingsgebied en ook enkelvoudige reisdiensten zullen niet onderworpen worden aan het verzakingsrecht dat geldt voor verkopen op afstand en buiten de onderneming. De bepalingen inzake onrechtmatige bedingen werden uiteindelijk niet overgenomen in de nieuwe richtlijn.
- Pakketreizen: De richtlijn pakketreizen is één van de hoekstenen van onze industrie en de ontwikkelingen betreffende de nieuwe richtlijn worden uiteraard van nabij opgevolgd, onder andere in het Legal en Touroperator Committee van ECTAA. ABTO is voorstander van een modernisering van de Europese regelgeving. De richtlijn pakketreizen dateert van 1990 en 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 om een nieuwe aanpak. Het wegwerken van concurrentievervalsing tussen de verschillende aanbieders van reisdiensten en een degelijke bescherming van de consument die in balans is met de belangen van de reissector zijn de uitgangspunten voor ABTO. Het voorstel van de commissie wordt eind 2012 verwacht.
- Verzekeringsbemiddeling: Touroperators en reisbemiddelaars die bemiddelen bij reisverzekeringen vallen momenteel niet onder het toepassingsgebied van de richtlijn 2002/92 betreffende de verzekeringsbemiddeling. De Europese commissie werkt aan de herziening van deze richtlijn en onderzoekt onder meer of het opportuun is om de bestaande vrijstellingen te behouden. De sector pleit voor een behoud van de vrijstelling. Het voorstel tot richtlijn wordt begin 2012 verwacht.
- BTW: De Europese Commissie heeft sinds 2010 8 lidstaten voor het Hof van Justitie gebracht wegens de niet correcte toepassing van de BTW op de marge. In 2011 werden 2 dossiers afgesloten omdat de lidstaat in kwestie zijn wetgeving heeft aangepast. De meeste cases betreffen het toepassen van de margeregeling in een B2B context. De uitspraken van het Hof Van Justitie zullen ongetwijfeld enkele aspecten verhelderen.
- Passagiersrechten: De verordening (EG 181/2011) van 16 februari 2011 voorziet nu ook voor autocar en busvervoer in passagiersrechten die gelijkaardig zijn aan de passagiersrechten voor de andere transportmodi (vlieg-, trein- en maritiem vervoer). De nieuwe verordening zal op 1 maart 2013 in werking treden.
- Passagiersrechten: In april 2011 publiceerde de commissie een mededeling betreffende de toepassing van de verordening 261/2004 . De commissie ziet nog heel wat tekortkomingen en stelt een aanpassing van de verordening in het vooruitzicht. De sector heeft aangedrongen op een meer evenwichtige compensatieregels, o.a. voor buitengewone omstandigheden. Het voorstel wordt in 2012 verwacht.
- Bescherming tegen insolventie: De reissector dringt er reeds lang op aan dat ook luchtvaartmaatschappijen verplicht worden zich in te dekken tegen insolventie. In maart 2011 bleek ook uit een studie van de Europese commissie dat een verplicht systeem het meest efficiënt zou zijn. De Commissie ziet voorsnog meer heil in zelfregulering. Voor dit project werkt de reissector nauw samen met het Europees Parlement en de BEUC.

- Class action: De Europese Commissie heeft in februari 2011 een consuleringsprocedure geopend. Ze ziet vooral een rol voor class action in het consumenten- en mededingingsrecht. ECTAA heeft de commissie al gewezen op de pijnpunten voor de sector. De commissie zal haar aanpak in 2012 voorstellen.

We merken dagelijks dat Europa een zeer grote invloed heeft op ons leven. Quasi alle wetgeving van toepassing op de reissector (reiscontracten, statuut, fiscaliteit,...) vindt zijn oorsprong in of heeft aanknopingspunten met het Europees recht.

Toch is er zelden sprake van volledige **harmonisering**. Het risico op concurrentievervalsing blijft dan ook 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. Ook het BTW-tarief verschilt van land tot land. België is het enige land waar reizen buiten de EU worden onderworpen aan BTW. In 2002 nam de Europese Commissie het initiatief om artikel 26 van de 6e BTW-richtlijn te herzien. In het voorstel werden de bestaande vrijstellingen afgeschaft en discriminaties weggevoerd. In 2009 startte de lidstaten ook een procedure op tegen de lidstaten die in gebreke zijn met de huidige wetgeving. De ingebrekestellingen hebben ertoe geleid dat het punt opnieuw op de Europese agenda kwam te staan. Tot op heden werd evenwel geen compromis bereikt.
- 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 ging van meet af aan verder en verleent ook de klant die enkelvoudige prestaties aankoopt extra bescherming. (o.a. informatieplicht, verzekering insolvabiliteit etc.) Deze situatie werkt concurrentievervalsing in de hand. ABTO pleit voor een aanpassing van de richtlijn die de bestaande concurrentievervalsing wegvoert en een gezond evenwicht creëert tussen de noodzakelijke bescherming van de consument en de belangen van de reissector.

We hopen dat de Europese overheid, maar ook de Belgische overheden er zich terdege van bewust is dat een verdere Europese harmonisatie – bij voorkeur maximumharmonisatie – 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.

5) FTI

Sinds 1989 is ABTO via haar regionale koepels VRTO en CFTO werkend lid van de Federatie van de Toeristische Industrie, de koepelorganisatie van de toeristische industrie in België.

De Federatie van de Toeristische Industrie vzw (FTI) behartigt de belangen van de federaties en bedrijven die direct en/of indirect betrokken zijn bij de inkomende en uitgaande toeristische industrie in België.

“Samenwerking” is de boodschap. In de eerste plaats om de toeristische sector door de overheid als een volwaardige economische activiteit te doen aanvaarden, een activiteit die ook een substantiële bijdrage levert aan de welzijnservaring van de consument. Als bevoorrechte partner van de federale en regionale regeringen en publieke instellingen stelt de FTI alles in het werk om de drempels die de toerist zouden kunnen belemmeren bij zijn toeristische belevenissen uit de weg te werken.

6) Regionale wetgeving.

Het statuut van de reisbureaus.

De regionalisering van het toerisme heeft tot gevolg dat in ons land verschillende vergunningssystemen functioneren. Reisbureaus die zich in de 3 verschillende gewesten willen vestigen zullen binnenkort 3 verschillende vergunningen moeten aanvragen, een complexe situatie.

- 6.1.1) De reisbureaus, gevestigd in het Vlaams gewest hebben sinds 2007 een nieuw en gemoderniseerd statuut. Op 1 september 2007 werd het decreet van 2 maart 2007 en de uitvoeringsbesluiten van 17 juli 2007 en 12 december 2008 voor alle Vlaamse reisbureaus van toepassing. De nieuwe gedragscode werd op 27 januari 2009 van kracht.

In de beleidsprioriteiten voor 2011-2012 heeft Minister Bourgeois een evaluatie van het nieuwe decreet in het vooruitzicht gesteld. ABTO heeft het afgelopen jaar verschillende pijnpunten geïnventariseerd en meegedeeld aan de minister:

- de problematiek van buitenlandse reisaanbieders die tijdelijk of via .be websites hun diensten aanbieden zonder te voldoen aan de Belgische consumentenwetgeving.
 - De te brede definitie van reisbemiddeling, de problematiek van affiliate marketing en de Travel Box, Bongo etc
 - De nood aan een brede informatiecampagne over de voordelen van het statuut.
- 6.1.2) Op 21 april 2010 (B.S. 5 mei 2010) werd ook in Wallonië een nieuw decreet gestemd. De uitvoeringsbesluiten van het nieuw statuut voor de reisbureaus werden goedgekeurd op 27 mei 2010 en het decreet werd op 10 juni 2010 van kracht.

Voor bestaande reisbureaus verandert er in de praktijk weinig. Diegenen die op de inwerkingtreding reeds beschikten over een vergunning worden geacht in orde te zijn met de nieuwe bepalingen. De meest opvallende wijzigingen betreffen de afschaffing van de kapitaalsvereiste en de jaarlijkse bijdrage alsook de toelating om ook op beurzen en salons te verkopen.

- 6.1.3) De Brusselse ordonnantie houdende het statuut van de reisbureaus werd op 22 april 2010 goedgekeurd. Eind 2011 werden de ontwerp-uitvoeringsbesluiten voorgesteld aan de sector. De beroepsverenigingen werden gehoord door het nieuw Technisch Comité dat werd samengesteld om te oordelen over de Brusselse vergunningen en advies te verlenen over de nieuwe wetgeving.

In afwachting van de nieuwe regelgeving worden de vergunningen in Brussel nog steeds uitgereikt door Toerisme Vlaanderen en de COCOF.

De Brusselse en Waalse reglementering zijn trouwens al sterk gelijklopend omdat een voorafgaande overleg tussen het Brussels Gewest, het Waals gewest en de COCOF werd ingelast.

- 6.1.4) ABTO benadrukt het belang van een informatiecampagne door de overheid. De buitenlandse dienstverleners die hun diensten (tijdelijk) aanbieden op de Belgische markt zullen niet altijd dezelfde garanties bieden als de reisbureaus die vallen onder de nieuwe statuten. Het is belangrijk dat de consument hierover wordt geïnformeerd, zodat hij met kennis van zaken kan beslissen waar hij boekt.

Dit thema wordt trouwens meegenomen in de communicatiecampagne die de reissector zal voeren in het kader van het Vakantiesalon. ABTO dankt langs deze weg Toerisme Vlaanderen voor de financiële ondersteuning van deze campagne.

De afgelopen jaren is meermaals gebleken hoe kwetsbaar de consumenten zijn. **Honderden Belgen werden al de dupe van illegale aanbieders.** Het verhaal van de spookvilla's te Spanje (vakantiespanjehuren.nl) en de illegale aanbiedingen via de website kapaza.be. kwamen uitgebreid aan bod in de pers. ABTO pleit voor een degelijk handhavingsbeleid en de mogelijkheid om websites van illegale aanbieders af te sluiten.

7) Federale wetgeving

Door de val van de federale regering en de lange regeringsvorming die erop volgde werden heel wat dossiers op de lange baan geschoven. De problematiek van de prijsbijlagen, de vrijstelling van BTW op extracommunautaire reizen en het Class action dossier zijn daar enkele van.

7.1) Verplichte prijslijsten brochures

De verplichte prijsbijlagen en het verbod op fluid pricing vormen in toenemende mate een handicap voor de Belgische TO's. ABTO pleit ervoor om de regels, naar analogie met de praktijk in andere Europese landen, soepel te interpreteren.

7.2) BTW

Op 29 december 1999 verscheen in het Belgisch Staatsblad een wetsaanpassing die het BTW-stelsel voor de reisbureaus fundamenteel hervormt. In de praktijk zien we dat de nieuwe regelgeving 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.

Meer dan tien jaar later is er nog steeds geen nieuwe aanschrijving. In het licht van de herziening van artikel 26 van de 6° BTW-richtlijn (margeregeling reisbureaus – zie hoger) werd de implementatie van het eerder vermeldde KB steeds uitgesteld.

De afgelopen jaren waren er regelmatig contacten met de BTW-administratie. In 2005 resulteerde dit overleg in twee belangrijke beslissingen:

- Begin 2005, met de invoering van de 0-commissie, stond de belastbaarheid van dossierkosten en servicefees ter discussie. 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 tegen 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.

Bij gebrek aan een nieuwe aanschrijving bestaat nog steeds onduidelijkheid over de toepassing van de nieuwe BTW-regelgeving. De BTW-werkgroep van ABTO heeft in 2011 alvast een analyse gemaakt van de impact van de nieuwe regels voor de sector.

ABTO blijft ook op aandringen op een BTW-vrijstelling voor extracommunautaire reizen. Begin 2010 bereikten de meerderheidspartijen een akkoord bereikt om reizen buiten Europa vrij te stellen van BTW. Het voorontwerp van wetwijziging werd goedgekeurd door de inspectie van Financiën en het kabinet Begroting en in april 2010 geagendeerd op de ministerraad. Door de val van de regering werd het dossier op de lange baan geschoven.

Omdat de regeringvorming op zich liet wachten werd het voorstel op 20 juli 2011 door verschillende parlementsleden opgepikt en ingediend in de kamer. Het voorstel 53K1697 beoogt een vrijstelling van BTW voor extracommunautaire reizen en werd ondertekend door parlementsleden van MR, Open VLD, CD&V en NVA.

ABTO juicht dit initiatief toe en hoopt dat snel werk gemaakt wordt van de vrijstelling op extracommunautaire reizen. België is immers het enige EU land waar extracommunautaire reizen onderworpen zijn aan BTW.

7.3) Wet Marktpraktijken en bescherming van de consument.

7.3.1) Nieuwe wet marktpraktijken

Op 12 april 2010 verscheen de Wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en consumentenbescherming in het Belgisch Staatsblad.

De nieuwe wet vervangt de Wet handelspraktijken en trad op 12 mei 2010 in werking .

De belangrijkste wijzigingen voor de sector betreffen de schrapping van algemeen verbod van gezamenlijke aanbiedingen, de versoepeling van de aankondigingen van prijsverminderingen, de verlenging van de bedenktijd tot 14 dagen en het verbod op het gebruik van default-opties bij internetboekingen.

De uitzonderingen die vandaag van toepassing zijn in de reissector (oa De specifieke KB's betreffende de verkoop op afstand en de ter plaatse te betalen taksen) werden via de overgangsbepalingen meegenomen in de nieuwe wetgeving.

De wet blijft op verschillende punten omstreden. De Europese Commissie heeft België al verschillende malen in gebreke gesteld omdat verschillende de bepalingen van de

nieuwe wet (oa sperperiode, vermelden van kortingen...) niet in overeenstemming zijn met het Europees recht.

7.3.2) 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 opgenomen in een modellijst.

Op 25 november 2008 ontving de Raad voor het Verbruik van Minister Maignette een adviesvraag betreffende een ontwerp-KB dat de aanduiding van reisbemiddelingstarieven moet reglementeren. ABTO werd als expert uitgenodigd door de Raad voor het Verbruik. De Raad bracht op 20 juli 2009 haar advies uit aan de minister. Ondanks het feit dat het een verdeeld advies betreft toont ABTO zich tevreden met het feit dat ook consumentenorganisaties akkoord kunnen gaan met een vergoeding van de reisagent. Over de al dan niet limitatieve lijst werd geen consensus bereikt. Het is nu aan de bevoegde ministers om de knoop door te hakken.

7.3.3) Verkoop op afstand

Op 25 mei 1999 werd 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.

Op 22 november 2011 werd de nieuwe richtlijn consumentenrechten (EG 2011/83) gepubliceerd. Deze richtlijn vervangt de oude richtlijn betreffende verkoop op afstand. De lidstaten hebben tot 13 december 2013 om de richtlijn om te zetten. Pakketreizen worden voortaan volledig uitgesloten van het toepassingsgebied van de richtlijn (oa verkoop op afstand) en ook enkelvoudige reisdiensten zullen niet onderworpen worden aan het verzakingsrecht dat geldt voor verkopen op afstand en buiten de onderneming.

7.3.4) Inclusie van taksen en verplichte diensten.

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.

Met betrekking tot de specifieke KB's voor de reissector is het belangrijk te onthouden dat artikel 139 van de nieuwe wet Marktpraktijken voorziet dat de reglementaire bepalingen die genomen werden in uitvoering van de WHPC (vb KB 18/11/2002 betreffende de verkoop op afstand van reizen en het KB van 11 juli 2003) die niet strijdig zijn met de bepalingen van de wet van kracht blijven.

7.4) Class action

* In september 2009 werd het voorontwerp van wet tot invoering van Class action suits ingediend door Minister Magnette en Minister De Clerck. Via Class action kunnen consumenten zich groeperen in één procedure.

* In haar advies van 17 december 2009 kant de Hoge Raad voor Zelfstandigen zich tegen de invoering van een class action systeem. ABTO steunt het advies, vooral vanuit de overweging dat minstens het Europees initiatief terzake moet worden afgewacht alvorens verdere initiatieven te nemen op Belgisch niveau.

* Dit initiatief wordt begin 2012 verwacht.

7.5) Vliegtaks

* Half november kwam de vliegtaks opnieuw op de federale onderhandelingstafel. De nota Di Rupo voorzag een vliegtaks zowel voor economy- als businesstickets. Op 17 november bezorgde ABTO haar nota aan de federale onderhandelaars. Deze werd positief onthaald door verschillende onderhandelaars. De vliegtaks werd op 18 november opnieuw afgevoerd.

8) 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 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) **De brochure "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.

- 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 internetcursus van onze zusterorganisatie ANVR werd op Belgische leest geschoeid en beschikbaar gesteld aan de ABTO-leden. In 2008 werd de cursus aangepast en 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. Sinds 2007 wordt ook een Travel Award Duurzaam Toerisme uitgereikt.
- 7.5) ABTO kant zich tenslotte sterk **tegen het sekstoerisme en kinderprostitutie** in het bijzonder. De nadruk wordt vandaag vooral gelegd op preventie. Het thema komt 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.

9) Brussels Airport

Brussels Airport, is een belangrijke partner voor de leden van ABTO. Het bedrijf is sinds enkele jaren ook geassocieerd lid van ABTO. Samen proberen wij de operaties voor onze leden en het comfort van onze klanten te verbeteren.

Heel wat actiepunten van ABTO werden reeds gerealiseerd: meer parkeergelegenheid, de verhoging van het aantal badges, 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...

In 2010 werd de nieuwe vertrekhal voor de leisurepassagiers geopend. Een feestelijke gebeurtenis. De luchthaven beschikt met de nieuwe terminal over een kwalitatief hoogwaardig product, aangepast aan de specifieke noden van de vakantieganger. De nieuwe vertrekhal werd uitgerust met meer zitplaatsen (van belang voor oudere passagiers) en kindvriendelijke faciliteiten (oa speeltuigen, baby care faciliteiten, kindertoiletten enz).

Met deze belangrijke investering erkent de luchthaven het belang van de touroperatoractiviteit voor de luchthaven van Zaventem. De afgelopen jaren is duidelijk gebleken dat de touroperatoractiviteit een belangrijke bron van stabiliteit betekent 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 2010 en oktober 2011 maar liefst 1.630.000 vliegvakanties, goed voor ruim 3,2 miljoen vertrekkende en terugkomende passagiers. (excl. seat only's)

Wij wensen wij Brussels Airport 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.

10) Garantiefonds Reizen

De financieel-economische crisis heeft ook het Garantiefonds niet geheel onberoerd gelaten. In 2011 gingen 9 bedrijven failliet, doch deze veroorzaakten geen schade voor het Garantiefonds. Ondanks de tegenvallende beleggingsresultaten en de noodzakelijke voorzieningen voor schade, werd 2011 opnieuw afgesloten met een positief saldo.

De reserves kunnen opnieuw aangroeien, en dit is ook nodig want de faillissementen van Intermed en Best Tours hebben in 2010 heel wat schade veroorzaakt. Om de opbouw van de reserves te versnellen werd beslist om de premies tijdelijk te verhogen.

Eind 2011 waren er 544 bedrijven (+/- 1100 verkooppunten) aangesloten bij het Garantiefonds. De bruto-omzet van de bedrijven aangesloten bij het Garantiefonds bedroeg het afgelopen jaar **ruim 5,5 miljard Euro**. De verzekerde waarde inzake reisorganisatie bedroeg ruim **2.2 miljard Euro**.

ABTO wordt in het Garantiefonds vertegenwoordigd door **Claude Pérignon, Geert Raes, Roland Van Hulle en Koen Van den Bosch** Wij bedanken onze afgevaardigden hun niet aflatende inzet om van het Garantiefonds een stevige peiler van onze industrie te maken.

11) Geschillencommissie Reizen

De vzw Geschillencommissie Reizen heeft het afgelopen jaar iets minder dossiers behandeld dan het jaar voordien. In 2011 werden **slechts 87 dossiers** behandeld door de arbitrale colleges van de Geschillencommissie. In 65% van de gevallen werd de eis geheel of gedeeltelijk toegekend, in 35 % werd de klacht ongegrond bevonden.

Het klachtenpercentage bij de Geschillencommissie blijft erg laag. In 2011 ontving het secretariaat van de Geschillencommissie 495 brieven, een daling van ruim 8%. Het klachtenpercentage bij de Geschillencommissie bedraagt ongeveer 0,02% of 2 klachten per 10.000 reizen.

Ook de verzoeningsprocedure noteert een daling in het aantal dossiers. 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. De Geschillencommissie ontving 333 brieven en voor 81 dossiers werd een verzoeningsprocedure aangevraagd.

In 2011 werd **Belmed** gelanceerd, een initiatief van de FOD. Via dit digitaal portaal vinden consumenten die een klacht hebben ook digitaal de weg naar het gepaste bemiddelingsorgaan. De Geschillencommissie Reizen is net als verschillende andere verzoeningsinstanties en ombudsdiensten een Belmed-Partner.

Ondanks het feit dat de Belgische klant globaal genomen een tevreden klant is, - uit het recentste vakantieonderzoek van het WES (2010) blijkt dat ruim 90% van onze klanten hun reis bestempelen als uitstekend of goed, en slechts 1,2% 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 blijft essentieel, zeker wanneer men beseft dat een tevreden persoon zijn goede ervaringen overbrengt aan 2 personen terwijl de ontevreden klant het doorvertelt aan 10 personen. En dan spreken we nog niet over de impact van de internet en sociale netwerksites als facebook waar tekortkomingen gedeeld kunnen worden met de hele wereld! Net omdat de meeste reisorganisatoren het belang van een goede kwaliteitszorg beseffen wordt de overgrote meerderheid van de klachten vandaag reeds in der minne geregeld, waardoor ze niet meer voor het arbitraal college hoeven te komen.

Een grote hulp bij de evaluatie van geschillen zijn de arbitrale uitspraken. Een samenvatting van deze uitspraken is terug te vinden op de nieuwe website van de Geschillencommissie Reizen.

Via studiedagen draagt de Geschillencommissie ook bij aan de vorming en bijscholing van voorzitters, arbiters en bestuurders van de beroepsverenigingen.

ABTO wordt in de Geschillencommissie vertegenwoordigd **door Veerle De Boeck, Pieter-Jan Pollentier en Geert Van de Velde**. De secretaris-generaal van ABTO (Veerle De Boeck) is tevens ondervoorzitter van de Geschillencommissie reizen.

De ABTO-arbiters hebben het voorbije jaar deelgenomen aan **14 van de 15 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, Marc Lambert, Ronny Margodt, Claude Pérignon, Pieter-Jan Pollentier, Laurence Feneau, Veerle Rasschaert en Geert Van de Velde**) voor hun zeer gewaardeerde inbreng.

12) Allerlei

- 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 en beleidsmakers. Bepaalde vergaderingen worden opgesteld voor niet-leden, omdat een **spreker** uitgenodigd is.
- **ABTO's nieuwjaarsreceptie** is zondermeer uitgegroeid tot een traditie. Elk jaar worden meer dan 300 uitnodigingen verzonden. Het resultaat is een concentratie van het kruim van de reisindustrie.
- ABTO lag dit jaar opnieuw aan de basis van ruim honderd persartikelen. ABTO is ook te bereiken via E-mail "abto@skynet.be of info@abto.be".

Veerle De Boeck
Secretaris-Generaal